

Management stratégique de l'innovation et des services

RS3368 · RS · Publiée

L'essentiel

Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
-----------------------	----------------------------

Date d'échéance	31/12/2021
-----------------	------------

Certificateur(s)

ASSOCIATION GROUPE ESSEC · SIRET : 77566395800053

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'innovation comme la notion de relation de service s'applique à de nombreux contextes et domaines professionnels. La transversalité est de fait présente.

Concernent les secteurs d'activité comme la santé, les banques et assurances, les télécommunications, l'aéronautique, les médias ou encore l'agroalimentaire.

Les services représentent aujourd'hui près de 70 % du PIB dans les pays développés du nord (USA, EU) avec 80 % des emplois.

En outre, les services – au cœur desquels la relation et la confiance constituent des composantes essentielles comme le démontre la croissance exponentielle des plateformes de l'économie du partage - sont le domaine où la croissance se fait la plus forte. Les entreprises quelles que soient leurs activités initiales ont compris que la valeur ajoutée reposait désormais en grande partie sur cette dimension.

Dans le même temps, l'intensité concurrentielle autour des services apportés par ces organisations n'a jamais été aussi élevée et la nécessité d'innover en devient fondamentale. L'innovation vise à la production de valeur durable par l'expression et la mise en œuvre de solutions nouvelles et originales, à la résolution de questions complexes. Ici, la dimension humaine prend toute sa place dans l'innovation. La transformation passe d'abord par celle de la relation, avec le client, les collaborateurs, les collègues et les partenaires. Si aucun changement significatif pour un mieux ne peut être observé dans la société en général, dans l'entreprise en particulier, alors on ne peut parler d'innovation.

Dans ce cadre, il est nécessaire de faire évoluer la prise en compte de l'innovation et des stratégies de services au sein des entreprises

La certification (Advanced Certificate) « Management Stratégique de l'Innovation et des Services » a pour ambition de valider les compétences professionnelles de l'innovation dans les offres de service, nécessaires pour relever les défis posés par une transformation des organisations fondée sur la combinaison service, expérience client et logique de coopération généralisée.

L'innovation est abordée pour des entreprises Business to Business (le client est une entreprise) ou des entreprises Business to Consumer (le client est un particulier).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Elle vise les compétences globales suivantes :

C1/ Réaliser ou proposer une démarche d'innovation intégrant la dimension de service.

C2/ Développer une démarche innovation qui soit orientée client.

C3/ Stimuler la créativité au sein de l'entreprise et des équipes.

C4/ Proposer une disruption de modèle(s) d'affaire (business model).

C5/ Penser l'innovation en intégrant systématiquement les parties prenantes (Stakeholders), en parallèle des actionnaires (Shareholders)

C1/ Réaliser ou proposer une démarche d'innovation intégrant la dimension de service

- Formaliser un concept marketing (en particulier produit) en ayant une approche offre de service (« Service Dominant Logic »)
- Prendre en compte les spécificités des offres de services. Anticiper les problématiques de gestion associées.

Formaliser les modalités de traitement de ces problématiques, afin d'en faciliter la mise en œuvre et le pilotage.

- Dialoguer avec la direction financière sur la valorisation des offres de services innovantes

C2/ Développer une démarche innovation qui soit orientée client

- Analyser les attentes des clients de la cible.
- Réaliser un marketing stratégique : segmenter le marché, choisir une cible de clients et choisir un positionnement pertinent et différenciateur.
- Mettre en cohérence le mix marketing (7p) opérationnel avec la cible et le positionnement.
- Concevoir

les innovations en jouant sur les trois dimensions créatrices de valeur pour le client : valeur transactionnelle, valeur relationnelle et valeur expérientielle.

- Mettre au point l'(es) offre(s) de service(s) en appliquant la démarche Design Thinking et en réalisant : un business canevas, des persona + empathy map + parcours client.

C3/ Stimuler la créativité au sein de l'entreprise et des équipes

- Stimuler sa créativité.
- Stimuler la créativité de ses équipes, dans un objectif d'ensemble au service de l'innovation. Mettre à disposition des équipes les outils pour développer leur propre créativité tout en développant sa créativité personnelle.
- Co-crée avec le client en utilisant les techniques adaptées.

C4/ Proposer une disruption de modèle(s) d'affaire (business model)

- Analyser le(s) modèle(s) d'affaire (business model) actuel(s) en utilisant les outils d'analyse adaptés et rechercher des pistes de disruption.

C5/ Penser l'innovation en intégrant systématiquement les parties prenantes (Stakeholders), en parallèle des actionnaires (Shareholders)

- Intégrer, tout au long du processus d'innovation, de la conception à la mise sur le marché, les enjeux et obligations du développement durable (société – culture – économie et environnement).
- Evaluer les conséquences de l'innovation sur les parties prenantes.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Connaissances ou expériences en commerce et/ou en gestion

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS5514

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

- Site ESSEC Exécutive éducation :
- Lien vers la certification : <http://executive-education.essec.edu/fr/programme/innovation-digital/management-strategique-de-linnovation-et-des-services/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3368/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	10 015 €

Coût moyen par dossier	2 003 €
Durée moyenne	109 h
Période	11/2020 – 06/2021
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.