

CAS
CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES

MARKETING EXPÉRIENTIEL & NEUROMARKETING



en collaboration avec:



**MARKETING EXPÉRIENTIEL
& NEUROMARKETING**

**LES CONSOMMATEURS VEULENT DÉSORMAIS VIVRE
DES ÉMOTIONS AU TRAVERS D'EXPÉRIENCES !**

COMMENT CRÉER CETTE EXPÉRIENCE CLIENT, LA DÉLIVRER ET FINALEMENT LA MESURER ET LA PÉRENNISER !



— PUBLIC CIBLE

Le CAS en Marketing expérientiel & Neuromarketing est destiné à toute personne concernée par les aspects de l'expérience client au sein de ses activités (principalement dans des fonctions marketing, de communication, vente, conseil, etc.).

MARKETING
COMMUNICATION
VENTE
CONSEIL



— TITRE OBTENU

Les étudiant-e-s qui ont réussi les évaluations des modules de la formation, obtiennent 14 crédits ECTS et reçoivent un «Certificate of Advanced Studies HES-SO en Marketing expérientiel & Neuromarketing».



— CONDITIONS D'ADMISSION

Sont admises à suivre le CAS les personnes au bénéfice d'un titre délivré par une Haute école (Bachelor ou Master) ou d'un titre jugé équivalent et d'une expérience professionnelle dans le marketing. Si ces conditions ne sont pas remplies, une admission sur dossier est envisageable.

UN PROGRAMME AXÉ SUR LE MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



— CONTENU DES MODULES

MODULE 1 : CONCEPTION ET MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT – 10 ECTS

Concevoir et gérer de manière optimale l'expérience client passe par la maîtrise de plusieurs étapes clés (compréhension des acteurs, création, délivrance, mesure et pérennisation de l'expérience client).

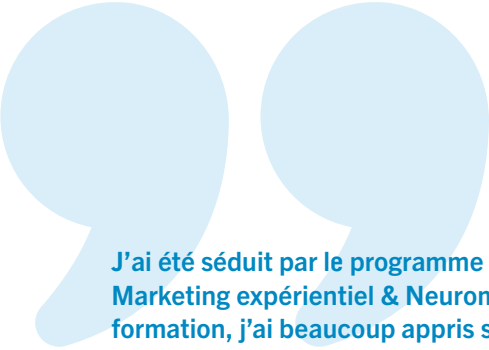
Ce module est composé de présentations et d'utilisations d'outils innovants, de découvertes de concepts expérientiels mis en place au travers de cas pratiques et de workshops (visites externes) ainsi que d'apports conceptuels. L'objectif est d'approfondir vos connaissances et compétences afin de maîtriser les différentes phases de ce processus.

Un volet du module est également consacré à la digitalisation de l'expérience (user experience).

Il est facile de déterminer une stratégie qui met au cœur le client mais il est beaucoup plus difficile de l'implémenter.

Grâce à cette formation, j'ai pu apprendre à utiliser les outils qui permettent de développer des actions, des services et des produits qui maximisent l'expérience client et donc la valeur qui lui est apportée. Des cours passionnants que je ne peux que recommander.

— *Aliénor Bonvin, étudiante de la volée 2020-2021*



J'ai été séduit par le programme de formation du CAS en Marketing expérientiel & Neuromarketing. A l'issue de cette formation, j'ai beaucoup appris sur l'expérience client et le comportement des consommateurs.

— *Pierre-Alain Bapst, directeur de l'Association Terroir Fribourg, étudiant de la volée 2020-2021*

MODULE 2: NEUROMARKETING ET NUDGE MARKETING AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT – 4 ECTS

Le neuromarketing offre des perspectives intéressantes et inédites dans la compréhension du comportement du consommateur grâce aux techniques permettant d'investiguer son attention, le traitement de l'information, la formation des émotions et *in fine* la prise de décision, et ce dans toutes les expériences de consommation.

Le nudge («coup de pouce» en anglais) est une discipline complémentaire qui vous permet de comprendre comment inciter les acheteurs, les citoyens à agir dans un sens spécifique sans rentrer dans la contrainte.

A l'aide d'études de cas, ce module vous propose d'une part, de cerner la boîte noire de l'acheteur si difficile à capter et d'autre part, à trouver les clés d'une communication efficace.



— JOURS DE COURS

Jeudi de 18h00 à 21h15 – 2 x par mois – en ligne

Vendredi de 08h45 à 12h00 et 13h15 à 16h30 – **toutes les semaines** – en présentiel

... RÉPARTIS SUR UNE DURÉE DE 6 MOIS.



— LIEU DES COURS

Les cours du vendredi (80% de la formation) sont donnés essentiellement à la Haute école de gestion Arc située à proximité de la gare CFF de Neuchâtel. Des visites externes en fonction des thématiques traitées ne sont pas exclues.

Les cours du jeudi (20% de la formation) sont donnés en ligne.



— PRIX DE LA FORMATION

CHF 7'600.-, taxe d'examens comprise.



— LANGUES

La formation est dispensée en français. L'anglais peut être occasionnellement utilisé, notamment dans les documents distribués.



— INSCRIPTION ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Informations détaillées et formulaire d'inscription en ligne sur :
www.heg-arc.ch/cas-men

CONTACT

Responsable du programme

Julien Struchen
Professeur HES associé
julien.struchen@he-arc.ch

Administration

Chantal Tomasoni
HEG – Haute école de gestion Arc
Espace de l'Europe 21 – CH-2000 Neuchâtel
+41 32 930 20 34 – cas.exp@he-arc.ch

HEG - Haute école de gestion Arc

Espace de l'Europe 21 - CH-2000 Neuchâtel

+41 32 930 20 20

formationcontinue.gestion@he-arc.ch

www.heg-arc.ch

impresum

Texte: Julien Struchen et Tanja Agbaba

Graphisme: Abiesco Snc

Illustration: Adobe Stock

© Haute école de gestion Arc - 2022