

Mastère UX & CX Innovation

Ce Mastère forme des **experts au profil hybride**, capables de concevoir des **stratégies marketing complètes et innovantes** répondant à des problématiques d'usages et permettant de maîtriser et de développer l'expérience consommateur phygitale (issue de la rencontre du commerce physique avec le digital business) tout en proposant une véritable **émotion client**.

Notre valeur ajoutée



Une **vision 360° unique** qui mêle CX et UX design, complétée par une démarche IT et marketing



L'**innovation** au cœur de tous les contenus



Des débouchés **métiers en forte demande**



Une **pédagogie** en mode projet, tournée vers l'**entreprise**



Les étudiants sont **acteurs de leur formation** grâce à leur implication dans **les learning XP**

Visite d'entreprise

Serious Game

Master class

Hackathon

La multiplication effrénée des écrans de toute taille, des applications Web et mobiles ou des objets connectés oblige à mettre l'utilisateur au centre des préoccupations et à penser "expérience utilisateur" et "expérience client".

Ce **Mastère UX et CX Innovation** répond parfaitement à ces nouvelles exigences, en formant des experts de la relation et de l'expérience client grâce à une démarche pédagogique originale et professionnelle plaçant l'innovation en permanence au cœur du cursus.



**EFREI EST L'ÉCOLE DU NUMÉRIQUE POSTBAC
POSSÉDANT LA MEILLEURE IMAGE AUPRÈS DES ENTREPRISES***

*Etude Kantar TNS mai 2018

KANTAR TNS



Objectifs du programme

- Former des **experts de l'expérience client** des marques en maîtrisant les outils et les techniques les plus pertinentes
- Définir les **étapes d'un projet** d'optimisation de l'expérience client
- Imaginer des **prototypes de services à valeur ajoutée** permettant d'acquérir de nouveaux clients utilisateurs
- Devenir le **pilote de la relation client** au sein de directions marketing ou commerciale



Compétences Métiers / Activités

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Imaginer une stratégie et concevoir des outils de développement de services CX et UX
- Savoir piloter la performance de l'expérience client
- Maîtriser la démarche de design thinking, appliquée à la relation client
- Savoir modéliser les comportements utilisateurs
- Être capable d'effectuer un diagnostic et des recommandations CX et UX



Modalités pédagogiques

- **100% de la formation en présentiel**
- **500h de cours/an + 100h de Learning XP/an** (master class, conférences, serious games,...)
- La pédagogie mêle cours théoriques, travaux pratiques ou études de cas. Elle s'enrichit d'une dimension préprofessionnelle dans le cadre de l'alternance en troisième année. Les étudiants deviennent ainsi acteurs de leur formation.
- Effectifs par groupe : **36 étudiants**



Modalités d'évaluation

Contrôle continu & partiel tout au long de l'année

Après le Mastère

Débouchés

- UX manager
- CX manager
- CX UX researcher
- Consultant CX, UX, relation client
- Chef de projet
- Growth Hacker

Insertion professionnelle



Rémunération brute
à la sortie d'Efrei Paris = **38 900 €**

97%

Taux d'insertion professionnelle > **97%**

Programme détaillé

En nombre d'heures



Soft Skills

120h / an

M1*

M2*

ANGLAIS

45

45

SOCIO-PSYCHOLOGIE

- Intro socio + psycho
- Dynamique de communautés et tribus

30

30

COMMUNICATION PERSONNELLE

- Communiquer par écrit et à l'oral
- Dynamique de groupe
- Personal branding
- L'intelligence relationnelle
- Communiquer pour convaincre (rhétorique et argumentation)
- Outils et techniques (PNL, analyse transactionnelle, communication non violente...)

30

30

DROIT/ETHIQUE

- Droit de la propriété industrielle et des contrats touchant l'informatique (droits des auteurs, des brevets)
- RGPD
- RSE

15

15

* M1/M2 = Mastère 1re année/2e année

MARKETING FONDAMENTAL ET APPROCHE CX

- Introduction micro-économie/organisation et métiers de l'entreprise
- Études de marché
- Marché, segmentation et ciblage
- Modèles de comportement du consommateur
- Positionnement et stratégie marketing
- Marketing produit et mix de l'offre
- Distribution /retail
- Communication
- CRM
- L'optique CX

30

0

VEILLE UX/CX

- Veille digitale et intelligence économique
- Identification, analyse, optimisation des data UX / CX

15

0

COMMUNICATION ET CONVERGENCE CX

- Les différents types de communication
- L'audit de communication
- Le pilotage de la communication
- La stratégie de communication multi-canal
- Le plan media
- La mesure des retombées
- La sémiologie

15

30

MARKETING DIGITAL ET CX DIGITAL

- Stratégie digitale
- Les leviers de la communication numérique
- Social media
- SEO
- SEA
- Mobile
- Applis
- audio & vocal
- e-publicité (programmatique, affiliation, retargeting, AdSense...)
- e-mail
- Google Analytics

15

30

DU E-BUSINESS AU BX

- Culture générale du Web et du e-commerce
- Comportement du consommateur sur internet
- e-business
- m-business
- v-business
- Supply chain
- e-paiement

15

30

BUSINESS

- Business plan et business model

15

15

CREATIVITE

- Design thinking et créativité
- Techniques de créativité

30

30

ORGANISATION ET MANAGEMENT DE LA STRUCTURE = L'APPROCHE CX

- Comprendre et manager l'entreprise
- Accompagnement de la transition digitale
- Structure de l'organisation autour de la data
- Le management de l'innovation
- Le CX moteur de l'organisation

15

15

MANAGEMENT DE PROJET

- Méthodes agiles
- Gestion de projet
- Organisation, planning et budget
- Répondre à un appel d'offre
- Recommandation stratégique
- Sélectionner les prestataires

15

15

* M1/M2 = Mastère 1re année/2e année

IT

210h / an

M1*

M2*

NEURO SCIENCES

- Introduction aux neuro sciences

15

15

IA

- Historique et introduction à l'IA
- Secteurs d'activité et champs d'application

15

15

DATA ANALYSE

- Intro big data
- Excel avancé / tableau dynamique croisé
- Stockage et traitement des données
- Analyse de données

30

30

DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

- Les bases du code
- Frameworks, Bootstrap
- Base de données relationnelle SQL

30

30

SECURITE INFORMATIQUE

- Sauvegarde et sécurité des données
- Cybersécurité

0

15

SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE

- Le cahier des charges
- Les CMS
- WordPress

15

15

UX ET UI DESIGN

- L'ergonomie
- L'UX design
- L'UI design

60

45

MAITRISE DE L'IMAGE ET DU SON

- PAO (suite Adobe..)
- Motion design

30

30

OBJETS CONNECTES

15

15

* M1/M2 = Mastère 1re année/2e année

Planning des cours & alternance

1^{re} année (M1) en alternance

Rythme : alternance entre 1 semaine à l'école et 2 semaines en entreprise

SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	JANV.	FÉVR.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUILL.	AOÛT
ENTREPRISE / ÉCOLE											

2^e année (M2) en alternance

Rythme : alternance entre 1 semaine à l'école et 2 semaines en entreprise

SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	JANV.	FÉVR.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUILL.	AOÛT
ENTREPRISE / ÉCOLE											

Notre crédo : techno first



Efrei forme les **futurs experts du numérique** avec de **solides bases techniques**.



Cette **double-compétence** permet à nos étudiants experts de faire la différence et de **s'intégrer facilement sur le marché du travail** en répondant aux nouveaux enjeux des entreprises.



Alternance et accompagnement

- **Alternance sur les 2 années** (contrat professionnel ou contrat d'apprentissage)
- Différentes organisations (entreprises du CAC 40, PME, start-up, licornes, ONG...) qui évoluent dans de très nombreux secteurs d'activités (industrie, services...) font appel à nos diplômés car elles savent qu'**Efrei propose des formations innovantes en phase avec les demandes du marché**
- **Le Service Relations Entreprises composé de 10 personnes** accompagne les étudiants dans les recherches de stage et d'alternance
- **Le CFA AFIA**, notre partenaire, est spécialisé dans les formations supérieures en informatique et numérique

Admissions

Admissions



4^{ème}

En 4^e année (M1) :

Etudiants diplômés d'un Bac +3 (Bachelor ou Licence)

5^{ème}

En 5^e année (M2) :

Etudiants diplômés au minimum d'un M1

Etude de dossier, entretien de motivation, test de niveau d'anglais

Diplôme accessible également par la VAE



Vie associative

La **vie associative** est très présente sur le campus, **avec 59 associations et clubs** qui permettent aux étudiants de **s'épanouir dans des domaines divers et variés** (les technologies IT, le sport, l'humanitaire, le social, la culture...).

Date de rentrée

Mi-septembre

Statut de la formation

Certifié par l'état **Niv.7**

M1 et M2 en alternance

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation - Stage alterné

Campus **Paris**

Accessible parcours handicap
Réfèrent handicap Efrei : Cécile Durand

