

1<sup>er</sup> cycle

PROGRAMME OFFERT  
À DISTANCE

Certificat en  
**GESTION DE  
LA RELATION  
CONSOMMATEUR**



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Faculté des sciences de l'agriculture  
et de l'alimentation

**Vous avez le souci des intérêts des consommateurs et désirez optimiser l'expérience client par un service à la clientèle irréprochable? Le certificat en gestion de la relation consommateur a été conçu pour vous.**

## Ce programme en bref

Ce programme unique au Québec vous permettra d'acquérir les connaissances et le savoir-faire nécessaire à la compréhension des besoins, des attentes et des intérêts des consommateurs et d'intégrer cette perspective dans le cadre de la gestion de l'expérience client d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée.

### Objectifs

Ce programme vise l'atteinte des objectifs suivants:

- Connaître les principaux facteurs qui influencent les comportements des consommateurs;
- Connaître les principaux concepts et principes fondamentaux associés à la prestation de service aux consommateurs dans un environnement omnicanal (en magasin, en ligne, etc.);
- Acquérir les compétences de base permettant d'analyser la relation organisation-consommateur;
- Développer les habiletés analytiques nécessaires pour planifier l'élaboration et l'implantation d'un programme d'amélioration de la qualité du service;
- Reconnaître l'importance des aspects légaux et éthiques dans le cadre des relations avec la clientèle.

## Votre avenir

Combiné à une formation technique ou universitaire ou encore à une expérience professionnelle jugée pertinente, ce certificat représente une valeur ajoutée pouvant vous aider à mieux vous positionner au sein de votre organisation et sur le marché de l'emploi.

Il vise à vous transmettre les outils nécessaires pour assumer une diversité de fonctions liées à la gestion et à la coordination du service à la clientèle, à l'animation de communautés virtuelles, à la gestion et à l'amélioration de la qualité des services, à l'information des publics et à la coordination de projets.

## À votre rythme

Ce programme peut être suivi entièrement à distance, bien que des cours en classe soient aussi disponibles. Avec un cheminement offert à temps complet ou à temps partiel, ce certificat offre toute la souplesse que vous souhaitez pour concilier les études avec les autres sphères de la vie.

## Poursuite des études

Ce certificat peut entrer dans la composition d'un baccalauréat multidisciplinaire ou être reconnu dans le programme de baccalauréat en sciences de la consommation, à condition de répondre à ses exigences d'admission.

## Structure du programme

### Activités de formation

Cours	Titre	Crédits
CNS-1000	Service à la clientèle: concepts et méthodes	3
CNS-1004	Perspective psycho-expérientielle en consommation	3
CNS-1120	Aspects éthiques et légaux de la relation client	3
CNS-2002	Gestion de la qualité	3
CNS-2100	Relations avec les clients et médias sociaux	3
CNS-3010	Outils de la qualité	3

#### Règle 1 - 9 à 12 crédits parmi:

CNS-1110	Analytique numérique	3
CNS-1130	Communication interne et gestion du changement	3
CNS-2001	Socialisation à la consommation chez les jeunes	3
CNS-2010	Enjeux durables, consommateurs et organisations	3
COM-4150	Communication interculturelle internationale	3
MNG-1900	Gestion des ressources humaines	3
MNG-2003	Planification et gestion de projets	3

#### Règle 2 - 0 à 3 crédits parmi:

MRK-1000	Marketing	3
----------	-----------	---

Il est à noter que des cours supplémentaires sont également disponibles en classe. Pour consulter la liste, visitez le site [www.fsaa.ulaval.ca](http://www.fsaa.ulaval.ca)

## Passerelles

Certains cours d'une formation technique collégiale peuvent être reconnus grâce aux passerelles offertes dans le cadre de ce programme. Celles-ci vous permettent d'alléger votre cheminement universitaire.

## ADMISSION

**Candidat titulaire d'un DEC**  
Tout DEC

**Candidat sans DEC (candidat adulte)**

- Être âgé de 21 ans ou plus
- Être titulaire d'un diplôme d'études secondaires (DES)
- Avoir quitté le système scolaire depuis plus de 2 ans

Le candidat adulte qui présente une combinaison de scolarité et d'expérience pertinente jugée équivalente aux exigences mentionnées plus haut peut être admissible.