



# **Marketing / Communication**

## **Vente / Négociation**

# Retrouvez dans cette section...

## Sommaire

### **CERTIFICATS DE SPÉCIALISATION.....242**

#### **CERTIFICAT EXECUTIVE SALES ESSENTIALS (CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION) ..... 243**

Techniques de vente et les fondamentaux .....	248
E-Prospection, augmenter son réseau grâce au Social Selling .....	250
Les stratégies de vente.....	252
Les compétences d'interaction .....	254
Négocier et défendre ses marges .....	256

#### **CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE ..... 258**

Pratique de l'E-commerce transfrontalier .....	268
E-commerce vers l'étranger.....	271
Community Manager, construisez et affinez votre stratégie digitale.....	273
L'expérience client et la gamification à l'ère du digital .....	276
Les plateformes digitales : décryptage du business model .....	279
Customs Compliance in eCommerce .....	282
AI-Volution : application de l'Intelligence Artificielle en entreprise .....	286

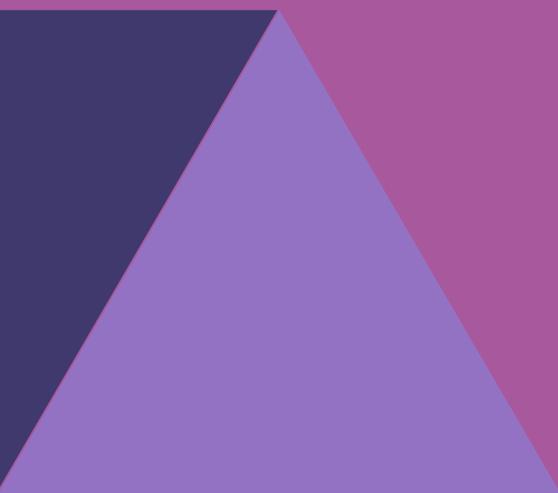
### **FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....289**

Cultiver l'art de la persuasion pour progresser et gagner.....	290
Formation au relationnel Chinois dans le monde des affaires .....	292
Négociez l'achat .....	294
IA et Marketing, Communication.....	296



# **Marketing / Communication** **Vente / Négociation**

Certificats de spécialisation



## CERTIFICAT EXECUTIVE SALES ESSENTIALS (CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION)

Le métier de commercial a profondément changé. Ce Certificat débute avec 2 modules de base (5 jours), pour maîtriser les techniques de négociation, communication d'influence (face à face, virtuel). Ensuite, vous êtes invité à compléter le cursus par minimum 1 jour de formation supplémentaire à la carte selon vos besoins.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Acquérir les bases essentielles du commercial 2.0.
- ▶ Maîtriser les bases en communication d'influence.
- ▶ Approche en mode solution, prospection et techniques de vente.
- ▶ Présence sur les réseaux sociaux professionnels, influence et développement de sa marque.
- ▶ Développer l'impact commercial.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Un commercial affûté, rompu aux techniques de vente modernes.
- ▶ Impact et influence en amont du processus d'achat.
- ▶ Pipeline de vente prévisionnel fiable.
- ▶ Connaissance approfondie des enjeux de vos clients, ROI sur le long terme.
- ▶ Une habilité en psychologie de la négociation.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Olivier Hollander**, Responsable des formations de Vente et de l'Académie de la Vente de HEC, orienté vers les nouvelles approches en négociation & ventes. Il développe de nouveaux programmes en Sales & Négociation et a occupé des postes de Direction (BU ou Commerciale) au sein d'entreprises belges et étrangères (Worldcom, Texaco, SD WORX).



Durée de 42 à 128 heures (selon le choix des modules)



HEC Liège Executive Education



Commercial junior ou toute personne souhaitant se remettre à niveau



Français



Essentiel - Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE



**Olivier Hollander**, Responsable des formations de Vente et de l'Académie de la Vente de HEC, orienté vers les nouvelles approches en négociation & ventes. Il développe de nouveaux programmes en Sales & Négociation et a occupé des postes de Direction (BU ou Commerciale) au sein d'entreprises belges et étrangères (Worldcom, Texaco, SD WORX).



**Alain Piekarek**, ingénieur civil (Uliège), est spécialisé en conseil et accompagnement des patrons de PME. Il a effectué de nombreuses missions d'Intérim Management notamment en Marketing & Ventes et Diagnostic de performance.



**Didier Joris**, Master en Finance, analyse & contrôle (HEC Liège), bénéficie d'une grande expérience internationale (Direction générale et des opérations), maître de conférence à HEC. Il est par ailleurs co-auteur avec Alain Piekarek du livre " Gérer en allant à l'essentiel ".



**Yves Blandiaux**, ingénieur civil Electricien de l'ULg (Master en Télécommunications de L'UCL, Master of Science in Management de Boston University). Il a exercé des fonctions nationales et internationales de direction générale et commerciale au sein de groupes technologiques (Cisco, Fujitsu, Alcatel).



# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT EXECUTIVE SALES ESSENTIALS 1/2 (CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION)

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
<b>MODULE 1 - LES FONDAMENTAUX (3J) - À SUIVRE OBLIGATOIREMENT</b>			
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Construire sa marque/son image</li> <li>▶ Construire son réseau /Linkedin</li> <li>▶ Conduire l'entretien, convaincre,</li> <li>▶ Pratique</li> </ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apprendre à utiliser une approche de conseil</li> <li>▶ Élargir le champs de vision de son client</li> <li>▶ Pratique</li> </ul>
Jour 2	09:00	12:00	Techniques de base de négociation avec la SPIN Method / Exercices
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Techniques pour conclure et gérer les objections / Exercices
Jour 3	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fidéliser ses clients</li> <li>▶ Gérer son portefeuille</li> <li>▶ Développer son mental</li> </ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Exercices & simulation
<b>MODULE 2 - LES TECHNIQUES DE VENTES (2J) - À SUIVRE OBLIGATOIREMENT</b>			
Jour 4	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Méthode SONCAS / Influence Cialdini</li> <li>▶ identifier les personnes participant au processus de décision,</li> <li>▶ techniques pour exercer son influence à différent niveaux d'une entreprise.</li> </ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ You pain my Gain</li> <li>▶ Analyses de besoins et attentes de 2 profils (Acheteur / Prescripteur), analyse de leurs enjeux (les participants seront amenés à analyser et dresser les 2 profils, rechercher leurs enjeux respectifs,</li> <li>▶ Analyse de leurs enjeux, trouver les difficultés (PAIN) de leur secteur d'activité et mettre en correspondance vos solutions (GAIN) pour y répondre</li> </ul>
Jour 5	09:00	12:00	Vente simple vs Vente complexe (Analyses & Exercices)
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	Exercices & Simulations
<b>E-PROSPECTION (1J) - À SUIVRE À LA CARTE</b>			
Jour 6	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avoir un profil LinkedIn professionnel</li> <li>▶ Outils pour développer son personal branding</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maîtriser les techniques de réseau et de ciblage</li> <li>▶ Devenir un fournisseur de contenu et augmenter son influence</li> </ul>



# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT EXECUTIVE SALES ESSENTIALS 2/2 - (CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION)

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
<b>LES STRATÉGIES DE VENTE (2J) - À SUIVRE À LA CARTE</b>			
Jour 7	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vente transaction (analyse des besoins, avantages, vente) type de trajet court</li> <li>▶ Vente Solution (analyse des enjeux, challenger la vision des problématiques client, promouvoir une vision) type de trajet long</li> <li>▶ Exercices</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	Challenger Sales: exercices / Simulations
Jour 8	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rendre la solution unique</li> <li>▶ Les leviers de la différenciation</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justifier la valeur (ROI)</li> <li>▶ Construire sa proposition de valeur qui répondra au 2 critères (GAIN &amp; ROI)</li> <li>▶ Identifier les sources de création de valeur de sa solution.</li> <li>▶ Exercice / Simulation</li> </ul>
<b>LES COMPÉTENCES D'INTERACTION (2J) - À SUIVRE À LA CARTE</b>			
Jours 9	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adopter le profil du vendeur en mode solution</li> <li>▶ Écoute active &amp; techniques d'influence positive</li> <li>▶ Exercice négociation</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	Simulation d'un entretien complet avec négociation
Jour 10	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Story Telling</li> <li>▶ Pitch Commercial</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	Simulation et analyses
<b>NÉGOCIER ET DÉFENDRE SES MARGES (3J) - À SUIVRE À LA CARTE</b>			
Jour 11	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1.1. L'approche win/win – résumé</li> <li>▶ 1.2. Les fondamentaux de la négociation 1.3. Rappels de rentabilité</li> <li>▶ Remises et jargon</li> </ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 2.1. Les remises</li> <li>▶ 2.2. Les budgets</li> <li>▶ 2.3. Le jargon</li> </ul>
Jour 12	09:00	12:00	▶ Techniques de négociation et d'achat (8 règles d'or et 7 techniques d'achat)
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	▶ Les contreparties/ Mise en situation
Jour 13	09:00	12:00	▶ retour d'expérience, feedback sur les objectifs, correction
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	▶ Exercices & simulation



## QUI SOMMES-NOUS ?

HEC Liège Executive Education organise des formations managériales pour les entreprises, dans la continuité des pointes d'Excellence Académique de HEC Liège.

Centrés sur les besoins de terrain en gestion d'entreprise, les programmes sont déclinés pour les différents niveaux de management, des décideurs stratégiques jusqu'aux niveaux opérationnels.

Elle est au service tant des PME locales, que des institutions publiques, ou encore des organisations et entreprises internationales.

**Nos domaines d'expertise répondent à vos questions :** À quoi ressemblera les entreprise et organisations de demain ? Quelles sont les compétences personnelles et professionnelles qu'il faudra impérativement développer ?

**Challenge yourself !  
Challenge your organization !  
Challenge the future !**

## LE CERTIFICAT OU LES MODULES ISOLÉS

### Vous choisissez le Certificat

- ▶ Vous pouvez commencer un Certificat par un module isolé de votre choix, peu importe la thématique ou la date de programmation.
- ▶ Toutefois, pour obtenir le Certificat de spécialisation, vous devez obligatoirement suivre les modules 1 et 2 " Les fondamentaux et les techniques de vente ".
- ▶ Vous complétez ensuite votre programme par 2 autres modules au choix parmi les modules isolés pour un total de 6 jours minimum, ainsi que par un travail personnel (NB. Les modules de plusieurs jours doivent être suivis dans leur intégralité).
- ▶ La date d'un module est dépassée ? Ce n'est pas grave, vous pourrez le suivre à un autre moment. Ils sont reprogrammés de manière régulière.
- ▶ Votre inscription au Certificat de spécialisation inclura par défaut les 2 modules obligatoires.

### Vous choisissez les Modules isolés

- ▶ Vous pouvez participer sans restriction à tous les modules du Certificat présentés dans l'agenda de manière indépendante.
- ▶ Dans ce cas, vous recevrez une attestation de participation.

## CONDITIONS D'ACCÈS

Débutant ou commercial junior (2 premiers modules), Modules 3 et 4 avoir suivi les modules 1 & 2 ou 2 ans d'expérience commerciale.



## TECHNIQUES DE VENTE ET LES FONDAMENTAUX

Construire sa marque, son réseau professionnel (réel & virtuel), mener l'entretien, convaincre, développer une vision, négocier, gérer les objections ; développer son influence, analyser les enjeux, conclure. Vous développerez ces compétences lors de mise en situation et d'expériences collectives.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Différenciation de vos concurrents.
- ▶ Influence sur le processus d'achat.
- ▶ Adopter de nouveaux réflexes pour augmenter votre impact.
- ▶ Maîtrise du sales funnel.
- ▶ Peser sur les négociations.
- ▶ Compétences à la pointe.
- ▶ Agilité.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Meilleure gestion prévisionnelle des ventes.
- ▶ Commerciaux influents qui pèsent sur les négociations.
- ▶ Contrôle de l'information et du processus de décision.
- ▶ Capacité à interagir avec les décideurs (C-Level).
- ▶ Agilité.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Olivier Hollander**, Responsable des formations de Vente et de l'Académie de la Vente de HEC, orienté vers les nouvelles approches en négociation & ventes. Il développe de nouveaux programmes en Sales & Négociation et a occupé des postes de Direction (BU ou Commerciale) au sein d'entreprises belges et étrangères (Worldcom, Texaco, SD WORX).



Durée : 35 heures



HEC Liège Executive Education



Commercial BtoB



Français



Essentiel



Présentiel



Tina Capitano  
 T. +32(0)4 232 73 30  
 c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Aucun

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation, ou certificat si complété par 1 jour de formation à la carte.

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte est obligatoire si vous suivez le Certificat d'Université Executive Sales Essentials

## CECI POURRAIT AUSSI VOUS CONVENIR

Module 3 du Certificat de spécialisation : Les Stratégies de Vente

Module 4 du Certificat de spécialisation : Les compétences d'interaction

Négocier & défendre ses marges



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education

Tina Capitano

T. +32(0)4 232 73 30

c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## TECHNIQUES DE VENTE ET LES FONDAMENTAUX

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Construire sa marque / son image</li><li>▶ Construire son réseau / LinkedIn</li><li>▶ Conduire l'entretien, convaincre</li><li>▶ Pratique</li></ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Apprendre à utiliser une approche de conseil</li><li>▶ Élargir le champs de vision de son client</li><li>▶ Pratique</li></ul>
Jour 2	09:00	12:00	Techniques de base de négociation avec la SPIN Method / Exercices
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Techniques pour conclure et gérer les objections / Exercices
Jour 3	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Fidéliser ses clients</li><li>▶ Gérer son portefeuille</li><li>▶ Développer son mental</li></ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Exercices & simulation
Jour 4	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Méthode SONCAS / Influence Cialdini</li><li>▶ Identifier les personnes participant au processus de décision</li><li>▶ Techniques pour exercer son influence à différents niveaux d'une entreprise</li></ul>
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ You pain my Gain</li><li>▶ Analyses de besoins et attentes de 2 profils (Acheteur / Prescripteur), analyse de leurs enjeux (les participants seront amenés à analyser et dresser les 2 profils, rechercher leurs enjeux respectifs)</li><li>▶ Analyse de leurs enjeux, trouver les difficultés (PAIN) de leur secteur d'activité et mettre en correspondance vos solutions (GAIN) pour y répondre</li></ul>
Jour 5	09:00	12:00	Vente simple vs Vente complexe (Analyses & Exercices)
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Exercices & Simulations

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## E-PROSPECTION, AUGMENTER SON RÉSEAU GRÂCE AU SOCIAL SELLING

Les réseaux sociaux sont incontournables dans la vente, se créer un réseau est indispensable mais, pour atteindre vos objectifs, vous aurez besoin de construire un réseau stratégique et d'une approche tactique bien organisée. Personal branding & social selling les 2 outils du Vendeur augmenté.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Avoir un profil LinkedIn professionnel.
- ▶ Outils pour développer son personal branding.
- ▶ Maîtriser les techniques de réseau et de ciblage.
- ▶ Devenir un fournisseur de contenu et augmenter son influence.

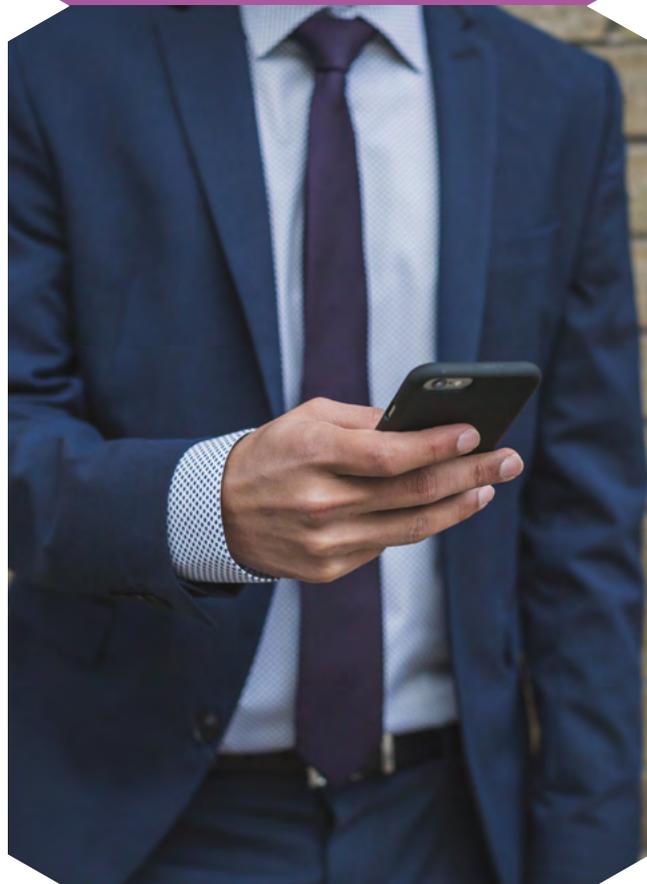
#### Pour mon entreprise

- ▶ Avoir une équipe Sales affûtée, active sur les réseaux.
- ▶ Augmentation de votre influence sur les réseaux, grâce au SSI (Social Selling Index).
- ▶ Ciblage pointu de vos cibles et augmentation des leads.
- ▶ Plus de prospection froide, mais préparée avec des KPI et axes stratégiques.
- ▶ ROI augmenté.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Olivier Hollander**, responsable des formations de Vente et de l'Académie de la Vente de HEC Liège Executive Education, orienté vers les nouvelles approches en négociation & ventes. Il développe de nouveaux programmes en Sales et a occupé des postes de Direction (BU ou Commerciale) au sein d'entreprises belges et étrangères.



Durée : 7 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Commercial, Key Account BtoB, toute personne souhaitant développer ses affaires sur LinkedIn



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Disposer d'au moins 3 années d'expérience commerciale et ou avoir suivi une formation en vente ces 3 dernières années.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation EXED

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait partie du Certificat d'Université Executive Sales Essentials

## CECI POURRAIT AUSSI VOUS CONVENIR

- ▶ New Sales Approach
- ▶ Cultiver l'art de la persuasion pour progresser et gagner



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## E-PROSPECTION, AUGMENTER SON RÉSEAU GRÂCE AU SOCIAL SELLING

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	Avoir un profil LinkedIn professionnel
			Outils pour développer son personal branding
	12:00	13:00	Repas offert
	13:00	17:00	Maîtriser les techniques de réseau et de ciblage
Devenir un fournisseur de contenu et augmenter son influence			

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## LES STRATÉGIES DE VENTE

Exercer son influence en amont de la décision d'achat est crucial, les stratégies de vente à développer doivent challenger les enjeux des clients, justifier de la valeur (ROI) et apporter des gains. Vous identifierez les stratégies de création de valeur de vos propositions.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Différenciation de vos concurrents.
- ▶ Influence sur le processus d'achat (avant consultation du marché).
- ▶ Adopter de nouveaux réflexes pour augmenter votre impact.
- ▶ Plus grande maîtrise du sales funnel.

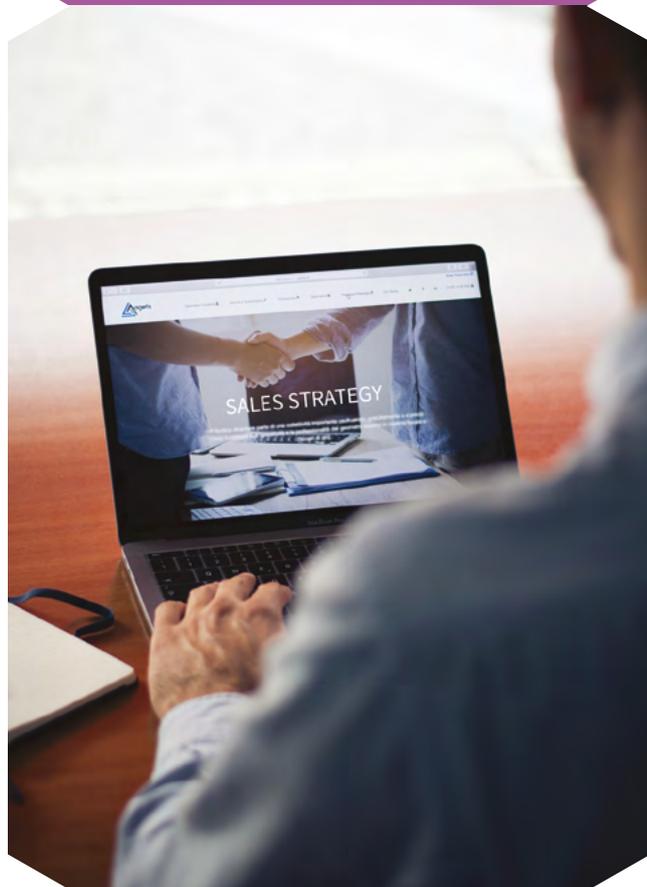
#### Pour mon entreprise

- ▶ Meilleure gestion prévisionnelle des ventes.
- ▶ Commerciaux influents qui pèsent sur les négociations.
- ▶ Contrôle de l'information et du processus de décision.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Olivier Hollander**, responsable des formations de Vente et de l'Académie de la Vente de HEC Liège Executive Education, orienté vers les nouvelles approches en négociation & ventes. Il développe de nouveaux programmes en Sales et a occupé des postes de Direction (BU ou Commerciale) au sein d'entreprises belges et étrangères.



Durée : 14 heures



HEC Liège Executive Education



Commercial BtoB expérimenté



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Avoir suivi module 1 & 2 du certificat Sales Essentials ou 3 ans d'expérience.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation.

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait partie du Certificat d'Université Executive Sales Essentials

## CECI POURRAIT AUSSI VOUS CONVENIR

- ▶ Les compétences d'interaction
- ▶ Négocier & défendre ses marges



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## LES STRATÉGIES DE VENTE

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vente transaction (analyse des besoins, avantages, vente) type de trajet court</li><li>▶ Vente Solution (analyse des enjeux, challenger la vision des problématiques client, promouvoir une vision) type de trajet long</li><li>▶ Exercices</li></ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Challenger Sales : exercices / Simulations</li></ul>
Jour 2	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Rendre la solution unique</li><li>▶ Les leviers de la différenciation</li></ul>
	12:00	13:00	repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Justifier la valeur (ROI)</li><li>▶ Construire sa proposition de valeur qui répondra aux 2 critères (GAIN &amp; ROI)</li><li>▶ Identifier les sources de création de valeur de sa solution.</li><li>▶ Exercices / Simulations</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## LES COMPÉTENCES D'INTERACTION

Pour influencer positivement dans les relations d'affaires, vous aurez besoin de développer des softskills, mais aussi d'avoir un plan convaincant (Pitch, un storytelling efficace,...) et d'utiliser toutes ces capacités en négociation.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Influence sur les conversations.
- ▶ Capacité à convaincre avec une présentation efficace.
- ▶ Développer votre écoute active.
- ▶ Adopter le profil en mode ouvert (solution, challengeant,...).

#### Pour mon entreprise

- ▶ Vendeur affûté aux meilleures techniques de présentation.
- ▶ Commercial qui ne laissera aucune opportunité lui échapper.
- ▶ Une oreille intelligente chez vos clients.
- ▶ Savoir tenir des conversations au C-Level.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Yves Blandiaux**, ingénieur civil Electricien de l'ULg (Master en Télécommunications de L'UCL, Master of Science in Management de Boston University). Il a exercé des fonctions nationales et internationales de direction générale et commerciale au sein de groupes technologiques (Cisco, Fujitsu, Alcatel).



Durée : 14 heures



HEC Liège Executive Education



Commercial expérimenté



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

3 ans d'expérience commerciale

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait partie du Certificat d'Université Executive Sales Essentials

## CECI POURRAIT AUSSI VOUS CONVENIR

- ▶ Relationnel chinois dans le monde des affaires
- ▶ E-prospection



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## LES COMPÉTENCES D'INTERACTION

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Adopter le profil du vendeur en mode solution</li><li>▶ Ecoute active &amp; techniques d'influence positive</li><li>▶ Exercice négociation</li></ul>
	12:00	13:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ repas offert</li></ul>
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Simulation d'un entretien complet avec négociation</li></ul>
Jour 2	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Story Telling</li><li>▶ Pitch Commercial</li></ul>
	12:00	13:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ repas offert</li></ul>
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Simulation et analyses</li><li>▶ Justifier la valeur (ROI)</li><li>▶ Construire sa proposition de valeur qui répondra au 2 critères (GAIN &amp; ROI)</li><li>▶ Identifier les sources de création de valeur de sa solution.</li><li>▶ Exercice / Simulation</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## NÉGOCIER ET DÉFENDRE SES MARGES

Vendeur expérimenté, vous êtes confronté à des acheteurs redoutables ou évoluant dans un contexte hyperconcurrentiel ? Vous apprendrez à vous préparer avant une négociation pour résister à la pression du client au travers de nombreux cas et mises en situation.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Acquérir une méthodologie de négociation.
- ▶ Connaître les techniques d'achat classiques et savoir y réagir.
- ▶ Apprendre à gérer la pression de la négociation.
- ▶ Obtenir des contreparties significatives.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Préparer sa stratégie de négociation.
- ▶ Maîtriser la relation avec un acheteur expérimenté.
- ▶ Défendre ses marges, et augmenter sa marge de manœuvre.
- ▶ Valoriser son prix.

### RESPONSABLES PROGRAMME



**Alain Piekarek**, ingénieur civil (Uliège), est spécialisé en conseil et accompagnement des patrons de PME. Il a effectué de nombreuses missions d'Intérim Management notamment en Marketing & Ventes et Diagnostic de performance.



**Didier Joris**, Master en Finance, analyse & contrôle (HEC Liège), bénéficie d'une grande expérience internationale (Direction générale et des opérations), maître de conférence à HEC. Il est par ailleurs co-auteur avec Alain Piekarek du livre " Gérer en allant à l'essentiel ".



**" La formation m'a permis de me rendre compte lors d'un processus de vente jusqu'où on peut rester flexible et où il faut se montrer ferme dans la négociation ".**

**Benjamin SAIVE**,  
Account & Sales Manager,  
Liberty Steel | Arcelor Mittal



Durée : 21 heures



HEC Liège Executive Education



Tout vendeur, commercial, en B2B ou en B2C, expérimenté.



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Avoir une formation initiale à la vente ou ayant une expérience de terrain de 3 ans. Les autres étapes du processus de vente sont considérées comme acquises, notamment l'étape de découverte du besoin.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation.

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait partie du Certificat d'Université Executive Sales Essentials

## CECI POURRAIT ÉGALEMENT VOUS CONVENIR

- ▶ Négociez l'achat
- ▶ Customer journey



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## NÉGOCIER ET DÉFENDRE SES MARGES

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 1.1. L'approche win-win – résumé</li><li>▶ 1.2. Les fondamentaux de la négociation</li><li>▶ 1.3. Rappels de rentabilité</li><li>▶ Remises et jargon</li></ul>
	12:00	13:00	▶ repas offert
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 2.1. Les remises</li><li>▶ 2.2. Les budgets</li><li>▶ 2.3. Le jargon</li></ul>
Jour 2	09:00	12:00	▶ Techniques de négociation et d'achat (8 règles d'or et 7 techniques d'achat)
	12:00	13:00	▶ repas offert
	13:00	17:00	▶ Les contreparties/ Mise en situation
Jour 3	09:00	12:00	▶ retour d'expérience, feedback sur les objectifs, correction
	12:00	13:00	▶ repas offert
	13:00	17:00	▶ Exercices & simulation

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE

Que vous soyez TPE, PME, Grandes entreprises, ou indépendants, l'e-commerce est devenu quasi incontournable si vous souhaitez élargir votre zone de chalandise, voire la rendre internationale même lorsque les frontières se ferment pour cause de pandémies !

C'est pourquoi ce Certificat de spécialisation vous donne l'occasion de vous former à l'ensemble de ces problématiques, tant sur les aspects digitaux, que sur les aspects stratégiques, marketing digital ou encore logistiques liés à ce mode de commerce en pleine croissance.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Établir une stratégie e-commerce.
- ▶ Cerner la pertinence de vendre en direct ou via une marketplace.
- ▶ Organiser la logistique, le marketing et les moyens de paiement en fonction des caractéristiques de l'e-commerce et des pays ciblés.
- ▶ Penser le digital (marketing et communication) afin de proposer une expérience adaptée en fonction des préférences des clients.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Une zone de chalandise élargie.
- ▶ Un diagnostic de maturité Cross border E-Commerce de son organisation et une feuille de route pour le développer.
- ▶ Un site de vente qui prenne en compte l'expérience client et l'image de marque voulue.
- ▶ Un respect des réglementations (en particulier la TVA intracommunautaire).

### RESPONSABLE ACADÉMIQUE



**Claire Gruslin**, est à la fois professeure au sein du groupe Marketing de HEC Liège et consultante en stratégie d'internationalisation pour les PME. Sa mission, c'est d'accompagner les managers, dans un environnement particulièrement complexe et imprévisible, à prendre le temps de la réflexion pour penser la stratégie en profondeur, de façon innovante et motivante et explorer des pistes pour donner du sens à leur action.



Durée



HEC Liège Executive Education



Toute personne ou responsable d'entreprise désireuse de se perfectionner -ou de choisir de bons prestataires- dans la vente en ligne de produits ou services, que ce soit en BtoC ou en BtoB. Toute personne active dans des services de marketing ou d'export.



Français et anglais



Essentiel - Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE



**Yves Melin**, Lawyer specializing in customs, international trade and European legislation, Partner at Reed Smith LLP.



**Philippe Heeren**, is a lawyer dealing with customs, excise, and international trade matters. He helps clients in addressing the challenges relating to customs valuation, classification and origin, as well as formal customs laws and suspensive procedures.



**Fred Colantonio**, accompagne depuis 15 ans les organisations dans leur communication et transformation numérique. Criminologue de formation, passionné de profilage clients, il est l'auteur de 2 livres best-sellers en Belgique sur le sujet : Référencement, e-marketing et visibilité web - 30 pratiques pour décideurs et webmasters (EdiPro, 2010, 2015 pour la 2e édition) et Communication professionnelle en ligne - Comprendre et exploiter les médias et réseaux sociaux (EdiPro, 2011).



**Massimo Melone**, contribue au développement et l'accélération de croissance des entreprises et de leurs équipes depuis 2011. Positionnement, stratégie marketing et digitale, élaboration de tunnels de conversion et optimisation de l'adhésion des parties prenantes sont ses domaines d'expertise. La croissance accélérée, ciblée et efficace sont ses forces (ACE), l'empathie et l'amélioration continue sont ses valeurs.



**Laurence Dessart**, Laurence est professeure au sein du groupe Marketing et service innovation de HEC Liège. Elle a travaillé dans le secteur du marketing en ligne à Shanghai pour un réseau publicitaire et est titulaire d'un doctorat en marketing de l'Université de Glasgow (Royaume-Uni)



**Marc Bourgeois**, Full Professor at the Faculty of Law of the University of Liège. Director of the Master of Specialization in Tax Law at the ULiège. Co-president of the Tax Institute of the ULiège. Academic co-responsible for the Certificate in Public Finance (ULiège and UCL).



**Dominique Mangiatordi**, Entrepreneur en marketing numérique et passionné de gamification. Fondateur de l'agence numérique Globule Bleu et aujourd'hui PDG et fondateur de ØPP, le premier studio de démarrage dédié à la gamification.



**Nicolas Neysen**, actuellement Digital Transformation Lead à HEC Liège. Il est en charge de la coordination de diverses initiatives impliquant les technologies et compétences numériques - de l'éducation à la recherche, en passant par les projets et partenariats avec des parties prenantes externes intéressées à développer des liens solides avec l'école de gestion. En 2017, Nicolas a publié *Stratégie des organisations* (DeBoeck Supérieur).



**Damien Jacob**, Actif depuis plus de 25 ans dans le domaine de la transformation numérique, il est expert agréé en e-commerce et e-marketing. Il dirige le cabinet conseil spécialisé RETIS. Damien est par ailleurs chargé de cours et de formations en Belgique (HEC- ULiège,...), au Grand-Duché, et en France. Il a publié notamment « e-commerce : les bonnes pratiques pour réussir » (Editions Edipro).



**Willem Standaert**, professeur associé au département Marketing stratégique et Innovation de HEC Liège. Ses recherches portent sur les réunions virtuelles et hybrides, le commerce électronique et l'innovation numérique. Ses travaux académiques ont été présentés lors de conférences scientifiques et commerciales et publiés dans des revues spécialisées. Il a également reçu le prix exceptionnel de l'ARES "Gender and Covid-19" (2020) pour ses recherches sur les réunions virtuelles et l'inégalité des sexes, ainsi que la bourse de l'Académie de l'UEFA pour ses recherches sur l'inclusion des supporters (2022). Willem a travaillé avec des entreprises de premier plan dans divers secteurs.



## QUI SOMMES-NOUS ?

HEC Liège Executive Education organise des formations managériales pour les entreprises, dans la continuité des pointes d'Excellence Académique de HEC Liège.

Centrés sur les besoins de terrain en gestion d'entreprise, les programmes sont déclinés pour les différents niveaux de management, des décideurs stratégiques jusqu'aux niveaux opérationnels.

Elle est au service tant des PME locales, que des institutions publiques, ou encore des organisations et entreprises internationales.

**Nos domaines d'expertise répondent à vos questions :** À quoi ressemblera les entreprise et organisations de demain ? Quelles sont les compétences personnelles et professionnelles qu'il faudra impérativement développer ?

**Challenge yourself !  
Challenge your organization !  
Challenge the future !**

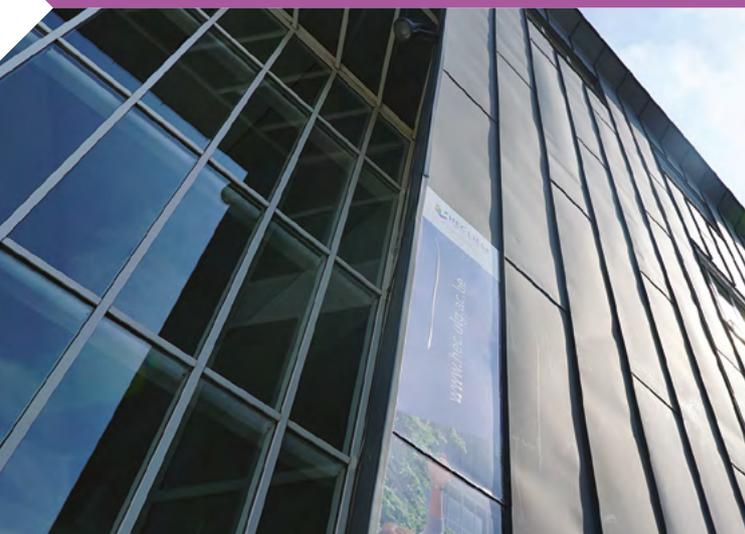
## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION OU MODULES ISOLÉS

### Vous choisissez le Certificat

- ▶ Vous pouvez commencer un Certificat par un module isolé de votre choix, peu importe la thématique ou la date de programmation.
- ▶ Toutefois, pour obtenir le Certificat de spécialisation, vous devez obligatoirement suivre le module " La pratique du e-commerce transfrontalier ".
- ▶ Vous complétez votre programme par minimum 3 jours au choix parmi les modules isolés : " E-commerce vers l'étranger ", " Community manager, construisez et affinez votre stratégie digitale ", " L'expérience client et la gamification à l'ère du digital " ou " Les plateformes digitales : décryptage du business model ", " Customs Compliance in Commerce " ainsi que par un travail personnel (NB. Les modules de plusieurs jours doivent être suivis dans leur intégralité).
- ▶ La date d'un module est dépassée ? Ce n'est pas grave, vous pourrez le suivre à un autre moment. Ils sont reprogrammés de manière régulière.
- ▶ Votre inscription au Certificat de spécialisation inclura par défaut le module " La pratique du e-commerce transfrontalier ".

### Vous choisissez les Modules isolés

- ▶ Vous pouvez participer sans restriction à tous les modules du Certificat présentés dans le programme de manière indépendante.
- ▶ Dans ce cas, vous recevrez une attestation de participation.



# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 1/7

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME	
<b>PRATIQUE DE L'E-COMMERCE TRANSFRONTALIER</b>			
Jour 1	08:45	09:00	▶ <b>Accueil des participants &amp; Ice Breaker</b>
	09:00	10:30	Overview des tendances émergentes des marketplaces et orientations fondamentales possibles pour rester compétitif sur son marché
	10:30	10:45	▶ Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	▶ Pause déjeuner
	14:00	16:45	<b>Animation du cas New pharma, 1ère pharmacie belge en ligne à dimension européenne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comprendre les obligations légales des pays cibles pour accroître la confiance des consommateurs</li> <li>▶ Opter pour des solutions de sécurisation et de paiements transfrontaliers adaptées (cartes bancaires, portefeuilles électroniques, paiement sur facture et paiements mobiles)</li> </ul>
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés
Jour 2	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	Expert TBCOverview des tendances émergentes dans l'e-commerce B2B international
	10:30	10:45	Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	16:45	<b>Animation du cas Etilux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Segmenter et prospecter sur les marchés B2B internationaux</li> <li>▶ Recourir à des outils online et offline pour alimenter ses leads internationaux</li> <li>▶ Analyser les (dés)avantages d'une approche go-to-market qui implique des revendeurs ou vendre au consommateur final directement en ligne</li> </ul>
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés
Jour 3	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	Overview des tendances émergentes omnicanales et orientations fondamentales possibles pour rester compétitif sur son marché
	10:30	10:45	Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	16:45	<b>Animation du cas Cassis/Paprika</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Harmoniser les canaux de distribution et de communication (omni canal) autour du client</li> <li>▶ Simplifier sa chaîne logistique pour fidéliser sa clientèle transfrontalière (bon suivi des commandes, gestion des stocks dans plusieurs pays)</li> <li>▶ Respecter les délais et lieux de livraison en fonction des attentes des consommateurs étrangers</li> <li>▶ Assurer la responsabilité écologique au long de la chaîne logistique</li> </ul>
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 2/7

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME	
<b>LES PLATEFORMES DIGITALES : DÉCRYPTAGE DU BUSINESS MODEL</b>			
Jour 1	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>Introduction : Les plateformes, de quoi parle-t-on ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Un phénomène qui est loin d'être récent: petit aperçu historique de l'économie de plateforme</li> <li>▶ Comment le numérique a-t-il permis d'amplifier le mouvement ?</li> <li>▶ Face à quels modèles économiques celui des plateformes s'oppose-t-il ?</li> </ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>Comprendre les fondamentaux théoriques pour mieux appréhender le fonctionnement d'une plateforme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les externalités de réseaux et les marchés multi-faces</li> <li>▶ Le principe de " positive feedback loop "</li> <li>▶ Exercice en sous-groupe : dresser une " linkage map "</li> </ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>To be or not to be a platform ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Trouver un bon mix de plusieurs modèles d'affaires en parallèle</li> <li>▶ Du modèle " pipeline " à celui de " plateforme : Comment faire ?</li> <li>▶ Les tactiques proposées par la littérature illustrées par des cas concrets</li> </ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:00	<b>To be or not to be a platform? (suite)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Exercice en sous-groupe : identifier une nouvelle idée de plateforme, représenter son modèle opératoire et de la linkage map.</li> </ul>
Jour 2	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>Construire une proposition de valeur pour sa plateforme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les modèles traditionnels et leurs limites</li> <li>▶ Les spécificités de la plateforme en matière de proposition de valeur</li> <li>▶ Exercice : remplir le " platform value proposition canvas "</li> </ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>La concurrence sur le marché de l'intermédiation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les offres décentralisées et de substitution</li> <li>▶ Les offres concurrentes et complémentaires</li> <li>▶ Exercice en sous-groupe : le modèle " platform value net "</li> </ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>Le problème " Chicken and Egg " des plateformes naissantes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Quel côté du marché attirer en premier lieu ?</li> <li>▶ Quel pricing ? Le principe de subsidy side VS. money side</li> <li>▶ Exercice en sous-groupe : utilisation de l'outil 'Lever selector'</li> </ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:00	<b>Faire croître sa plateforme à plus long terme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La question centrale de la confiance</li> <li>▶ Le nombre de côtés d'un marché dit multi-faces</li> <li>▶ Les indicateurs de performance d'une plateforme</li> </ul>
17:00	17:15	Conclusions et échanges de clôture	

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 3/7

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
<b>COMMUNITY MANAGER, CONSTRUISEZ ET AFFINEZ VOTRE STRATÉGIE DIGITALE</b>			
Jour 1	09:00	12:30	<b>Créer et animer une communauté : de la stratégie à la pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Panorama des différents réseaux sociaux existants et finalités possibles pour une même entreprise + complémentarité des canaux</li> <li>▶ Règles de communication sociale pour le web</li> <li>▶ Règles d'écriture propres aux médias et réseaux sociaux</li> <li>▶ Calendrier de publications : quoi, comment, pourquoi</li> </ul>
	13:30	17:00	<b>Créer et animer une communauté en pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Outils pour faciliter le community management</li> <li>▶ Alimentation d'un compte d'une marque</li> <li>▶ Gestion des interactions</li> <li>▶ Prise en main et intégration des outils tiers de gestion</li> </ul>
Jour 2	09:00	12:30	<b>Exploiter les outils payants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Panorama de la publicité en ligne (chiffres, plateformes, opportunités)</li> <li>▶ Bien démarrer la création d'un compte</li> <li>▶ Comprendre les similitudes/particularités de chaque plateforme</li> <li>▶ Créer une première campagne</li> <li>▶ Annoncer sur Facebook, LinkedIn, Twitter et YouTube</li> </ul>
	13:30	17:00	<b>Mesurer les performances à l'aide des outils natifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fonctionnalités natives des plateformes sociales</li> <li>▶ Utilisation des données statistiques de base et adaptation</li> <li>▶ Analyse avancée des statistiques et anticipation</li> <li>▶ Mesures d'impact et de ROI</li> <li>▶ Suivi des signaux entrants</li> <li>▶ Adaptation et évolution de la stratégie</li> <li>▶ Impacts des outils tiers sur la gestion et le suivi</li> </ul>
Jour 3	09:00	12:30	<b>Créer et animer une communauté : de la stratégie à la pratique (partie 2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comportements utilisateurs et contexte élargi du web social</li> <li>▶ Faire passer l'identité numérique de la marque que vous représentez</li> <li>▶ Stratégies d'articulation des canaux pour occuper le terrain</li> <li>▶ Stratégie de contenus pour créer de l'attractivité, développer de l'influence et limiter les risques de critiques et d'atteintes à la réputation de la marque</li> </ul>
	13:30	17:00	<b>Retours d'expérience et conseils sur les démarches entreprises</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Connaître votre audience</li> <li>▶ Créer une ligne éditoriale forte</li> <li>▶ Favoriser l'engagement et exploiter les relais</li> <li>▶ Gérer les relais</li> <li>▶ S'appuyer sur les bonnes pratiques de storytelling web</li> <li>▶ Travailler la conversion dans vos publications</li> <li>▶ Anticiper, gérer et survivre aux crises et dérapages</li> <li>▶ S'organiser en équipe</li> </ul>

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 4/7

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME	
<b>L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA GAMIFICATION À L'ÈRE DU DIGITAL</b>			
Jour 1	08:45	09:00	▶ Accueil des participants
	09:00	10:30	▶ Introduction : Focus sur l'expérience client ▶ Overview économie de l'expérience et l'expérience client ▶ Scope et applications de l'expérience client en marketing ▶ Pourquoi et comment visualiser des expérience client (overview)
	10:30	10:45	▶ Pause du matin
	10:45	12:30	▶ La digitalisation de l'expérience client ▶ Formation des groupes de travail et choix des sujets ▶ Théories pertinentes pour comprendre le comportement du consommateur et son lien à la technologie ▶ Exercice de création de persona
	12:30	14:00	▶ Pause déjeuner
	14:00	15:00	▶ Technologies et storytelling ▶ Focus sur les différentes technologies et la façon dont elles s'intègrent dans l'organisation ▶ Focus sur le storytelling (digital) et son impact sur l'expérience client
	15:00	15:15	▶ Pause de l'après-midi
	15:15	16:45	▶ Workshop : améliorer l'exéprience client (digitale) ▶ Présentation du toolkit de visualisation d'expériences client ▶ Mapping d'expérience client (digitales) en groupe ▶ Debriefing des travaux de groupes, mise en commun et première ébauche de solutions
	16:45	17:30	▶ Debrief de la première journée
Jour 2	08:45	09:00	▶ Accueil des participants / Ice Breaker 'Quel type de joueur-se êtes-vous?'
	09:00	11:00	▶ L'engagement et la gamification ▶ Motivation Intrinsèque vs Extrinsèque ▶ Player's Journey - Identification/Avatarisation ▶ Exercice d'avatarisation de persona
	11:00	11:15	▶ Pause du matin
	11:15	12:45	▶ Player's Journey et 8 façons de scorer l'engagement ▶ Onboarding - comment sublimer le début d'une relation client ▶ Exercice d'Onboarding ▶ Les 8 profils de joueurs et les 8 façons de scorer un engagement Exercice de 'scoring' du parcours-client
	12:45	14:00	▶ Pause déjeuner
	14:00	15:30	▶ Mécaniques de jeu et Gameplay ▶ Storytelling et Sens épique Parcours d'accomplissement Influence sociale Exercice d'application des 3 leviers ci-dessus
	15:30	15:45	▶ Pause de l'après-midi
	15:45	16:45	▶ Mécaniques de jeu et Gameplay ▶ Possession Surprise, rareté, impatience Imprédictibilité Peur de manquer, peur de perdre Exercice d'application des leviers ci-dessus
	16:45	17:00	▶ Debrief final

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 5/7

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
<b>E-COMMERCE VERS L'ÉTRANGER</b>			
Jour 1	08:30	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>POINT SUR L'E-COMMERCE (À L'INTERNATIONAL)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Statistiques : quels pays cibler ?</li> <li>▶ Principaux facteurs de réussite/échec en e-commerce</li> <li>▶ Quelques exemples</li> <li>▶ Comment vendre en ligne ? Via une marketplace et/ou une plateforme d'e-commerce ? Avantages et inconvénients des 2 formules. Comment faire son choix ?</li> </ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>COMMENT FAIRE VENIR DES VISITEURS SUR SON SITE D'E-COMMERCE ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (rappel des) bonnes pratiques en e-marketing – Prise en compte des spécificités linguistiques et habitudes culturelles nationales.</li> </ul> <b>COMMENT SÉDUIRE L'INTERNAUTE ET LE CONVERTIR EN CLIENT SUR SON E-COMMERCE ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (rappel des) bonnes pratiques en ergonomie, en e-merchandising, en conversion e-commerce - rappel de la réglementation sur le processus de commande en ligne</li> </ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>COMMENT SERVIR LE CLIENT À L'INTERNATIONAL ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Encaissement en ligne : les solutions et les prestataires de paiement en ligne à prendre en considération en fonction des pays ciblés – Gestion de la fraude</li> <li>▶ Logistique (les défis à relever et les différentes approches possibles ; organisation des stocks, des expéditions, et des retours) - Focus sur le cas spécifique de l'Allemagne</li> </ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:15	<b>COMMENT SERVIR LE CLIENT A L'INTERNATIONAL (2e partie)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réglementation au niveau du droit de rétractation et du SAV</li> <li>▶ Réglementations sectorielles</li> <li>▶ Règles spécifiques en e-commerce au niveau de l'application de la TVA intracommunautaire</li> </ul>
	17:15	17:30	Conclusions et échanges de clôture

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 6/7

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME
<b>CUSTOMS COMPLIANCE IN ECOMMERCE</b>		
Jour 1	08:30 - 12:30	<p style="text-align: center;"><b>Introduction to eCommerce in global trade</b></p> <p>The speakers will introduce the participants to cross-border e-commerce, discuss the rapid development of e-commerce trade over the past years up to now, and share their expectations for the future. The key characteristics of e-commerce cross-border transactions and the impact on the role of stakeholders (sellers, buyers, logistics operators and the EU border enforcement authorities) will be set out. The Belgian customs authorities will share their insights on the opportunities and challenges related to cross-border e-commerce.</p>
	13:30 - 16:30	<p style="text-align: center;"><b>E-commerce and trade: a global perspective</b></p> <p>Considering the specific challenges related to cross-border e-commerce transactions, the World Trade Organisation and the World Customs Organisation have taken specific actions in this field: the WCO e-commerce package, the guiding principles for e-commerce, messaging standards for advance electronic information, data elements, negotiations on streamlining e-commerce legislative initiatives ... there are ample of international developments. The speakers explain these developments as well as their impact in practice.</p>
Jour 2	08:30 - 12:30	<p style="text-align: center;"><b>Trading in e-commerce goods: the EU customs perspective</b></p> <p>Bringing e-commerce goods in and out of the EU requires compliance with customs formalities. The speakers discuss these customs formalities, including the specific data requirements – under the current system and the upcoming VAT e-commerce package. Participants will be fully up-to-speed on terms such as Super Reduced Dataset and H7 after this session. Several scenarios are explained, in particular B2C sales of goods with a negligible value, B2C sales of goods in excess of 150 EUR, and B2B sales.</p>
	13:30 - 16:30	<p style="text-align: center;"><b>Trading in e-commerce goods: the EU value-added tax (VAT) perspective</b></p> <p>After some delay the VAT e-commerce package will enter into force on the 1st of July 2021. The speakers discuss the reasons behind the new rules, the changes brought by the new rules, and how the new rules will work in practice. The role of the actors relevant for VAT will be discussed (intermediaries, fiscal representatives, deemed suppliers, and suppliers) in the context of the Import One Stop Shop, the Special Arrangement, and the standard VAT collection upon import. The speakers also briefly reflect on the intracommunity supplies of e-commerce goods.</p>
Jour 3	08:30 - 12:30	<p style="text-align: center;"><b>Placing goods on the EU market through e-commerce: product compliance</b></p> <p>When goods are placed on the EU market, they must comply with the EU product requirements. The speakers will review those requirements and will focus in particular on the roles and responsibilities in a cross-border e-commerce context (manufacturer, importer, authorised representative, distributor). The application and enforcement of the EU rules at the level of the Member States are explained through practical examples of cases where goods are stopped at the border.</p>
	13:30 - 16:30	<p style="text-align: center;"><b>Formalities and IT solutions</b></p> <p>Processing data relating to cross-border e-commerce shipments is done through specific IT tools, developed at an EU and a national level. The data is used for risk management and taxation purposes. The speakers will explain which tools exist at the level of the EU and Belgium, such as ICS2 and Be-Gate. The interconnectivity of these tools and the scheduled further development of novel solutions such as a 'Single Window' will be discussed as well.</p>

# PROGRAMME\*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION EN E-COMMERCE - 7/7

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 4	08:30	12:30	<p><b>Managing the flow: customs compliance and mitigating risks upon import</b></p> <p>Processing large volumes of parcels comes with a number of customs risks, most notably on undervaluation and misclassification. The speakers will identify these risks for each of the functions in the cross-border e-commerce supply chain and explain how these risks can be mitigated. The speakers discuss the Authorised Economic Operator (AEO) status and the importance of having adequate standard operating procedures, record retention, and training.</p>
	13:30	16:30	<p><b>Customs controls and investigations</b></p> <p>While risks can be mitigated, they cannot be removed altogether. Customs authorities dispose of increasingly adequate and collaborative tools to detect non-compliance at the EU external border. The speakers will discuss the EU's risk management and controls approach works, and how legal tools – such as the new market surveillance regulation – and practical tools help in achieving effective border enforcement. Through practical examples, the speakers explain the impact of non-compliance.</p>

## PRATIQUE DE L'E-COMMERCE TRANSFRONTALIER

Vous voulez franchir le pas du e-commerce transfrontalier en tirant parti des avantages et en vous prémunissant des risques? En 3 jours, venez explorer les récentes opportunités du CBEC, diagnostiquer la maturité CBEC de votre projet, échanger dans un groupe de maximum 15 personnes avec les meilleurs experts techniques et rencontrer les champions CBEC pour vous aider à déployer une véritable stratégie de commerce électronique transfrontalier.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Vous décidez les tendances et éléments clés du commerce électronique transfrontalier.
- ▶ Vous créez les conditions propices à la mise en place d'une stratégie CBEC réussie.
- ▶ Vous travaillez en équipe multidisciplinaire sur des cas pratiques pour trouver des solutions innovantes.
- ▶ Vous adaptez les processus des organisations aux spécificités locales des marchés transfrontaliers (marketing, logistique et moyens de paiement).

#### Pour mon entreprise

- ▶ La maîtrise du commerce électronique transfrontalier en tant que porte d'entrée sur les marchés étrangers
- ▶ Un diagnostic de maturité CBEC de son organisation et une feuille de route transfrontalière
- ▶ Un potentiel de croissance en termes d'expérience et de confiance sur des marchés européens à géométrie variable
- ▶ Une configuration des processus internes et externes en conséquence (logistique, finance et service client).

### RESPONSABLE ACADÉMIQUE



**Claire Gruslin**, est à la fois professeure au sein du groupe Marketing de HEC Liège et consultante en stratégie d'internationalisation pour les PME. Sa mission, c'est d'accompagner les managers, dans un environnement particulièrement complexe et imprévisible, à prendre le temps de la réflexion pour penser la stratégie en profondeur, de façon innovante et motivante et explorer des pistes pour donner du sens à leur action.



**Willem Standaert**, professeur associé au département Marketing stratégique et Innovation de HEC Liège. Ses recherches portent sur les réunions virtuelles et hybrides, le commerce électronique et l'innovation numérique. Ses travaux académiques ont été présentés lors de conférences scientifiques et commerciales et publiés dans des revues spécialisées. Il a également reçu le prix exceptionnel de l'ARES "Gender and Covid-19" (2020) pour ses recherches sur les réunions virtuelles et l'inégalité des sexes, ainsi que la bourse de l'Académie de l'UEFA pour ses recherches sur l'inclusion des supporters (2022). Willem a travaillé avec des entreprises de premier plan dans divers secteurs.

VERS LE SITE 



Durée : 3 jours



HEC Liège Executive Education



Entrepreneur (start up) soucieux d'embrasser l'e-commerce comme canal de distribution à l'international. Stagiaire Explor (Awex) avec une passion pour la présence sur les marchés étrangers. PME en phase d'internationalisation inspirée par les nouveaux modèles d'e-commerce



Bilingue Français-Anglais. Chacun parle dans sa langue, la connaissance passive de l'autre langue étant donc nécessaire.



Expert



Hybride : Présentiel idéalement. Possibilité de suivre le cours on-line.



Sarah Henry  
T. +32(0)4 232 72 34  
s.henry@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait aussi partie du Certificat de spécialisation en e-commerce.

## PRÉREQUIS

Idéalement la formation Strategy in action

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de suivi si isolé / Certificat d'Université si suivi dans ce cadre.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sarah Henry  
T. +32(0)4 232 72 34  
s.henry@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## PRATIQUE DE L'E-COMMERCE TRANSFRONTALIER

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME	
QUELLE STRATÉGIE CROSS-BORDER E-COMMERCE EN TANT QUE « PURE PLAYER » ?			
Jour 1	08:45	09:00	▶ Accueil des participants & Ice Breaker
	09:00	10:30	Overview des tendances émergentes des marketplaces et orientations fondamentales possibles pour rester compétitif sur son marché
	10:30	10:45	▶ Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	▶ <b>Pause déjeuner</b>
	14:00	16:45	<b>Animation du cas New pharma, 1ère pharmacie belge en ligne à dimension européenne</b> ▶ Comprendre les obligations légales des pays cibles pour accroître la confiance des consommateurs ▶ Opter pour des solutions de sécurisation et de paiements transfrontaliers adaptées (cartes bancaires, portefeuilles électroniques, paiement sur facture et paiements mobiles)
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
<b>QUELLE STRATÉGIE CROSSBORDER ECOMMERCE EN TANT QUE « INTERMÉDIAIRE » B2B ?</b>			
Jour 2	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	Expert TBC Overview des tendances émergentes dans l'e-commerce B2B international
	10:30	10:45	Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	16:45	<b>Animation du cas Etilux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Segmenter et prospecter sur les marchés B2B internationaux</li> <li>▶ Recourir à des outils online et offline pour alimenter ses leads internationaux</li> <li>▶ Analyser les (dés)avantages d'une approche go-to-market qui implique des revendeurs ou vendre au consommateur final directement en ligne</li> </ul>
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés
<b>QUELLE STRATÉGIE CROSSBORDER ECOMMERCE EN TANT QUE « BRICK&amp;MORTAR » ?</b>			
Jour 3	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	Overview des tendances émergentes omnicanales et orientations fondamentales possibles pour rester compétitif sur son marché
	10:30	10:45	Pause café
	10:45	12:30	Retours d'expérience des champions du CBEC et échange pour en retirer les enseignements clés
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	16:45	<b>Animation du cas Cassis/Paprika</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Harmoniser les canaux de distribution et de communication (omni canal) autour du client</li> <li>▶ Simplifier sa chaîne logistique pour fidéliser sa clientèle transfrontalière (bon suivi des commandes, gestion des stocks dans plusieurs pays)</li> <li>▶ Respecter les délais et lieux de livraison en fonction des attentes des consommateurs étrangers</li> <li>▶ Assurer la responsabilité écologique au long de la chaîne logistique</li> </ul>
	16:45	17:30	A vous de jouer, transfert vers votre pratique et synthèse des points clés

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.



## E-COMMERCE VERS L'ÉTRANGER

### Bien gérer les défis commerciaux et opérationnels

L'e-commerce peut fortement faciliter l'expansion de vos activités au-delà de la Belgique et permettre de conquérir de nouveaux marchés. Exporter en ligne est plus rapide et facile que développer un réseau physique de boutiques dans toute l'Europe. Reste néanmoins à bien établir sa stratégie commerciale en ligne et à bien s'organiser, pour éviter des écueils logistiques, administratifs ou financiers.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Établir mon stratégie e-commerce à l'international
- ▶ Cerner la pertinence de vendre en direct ou via une marketplace
- ▶ Déterminer les solutions d'e-marketing à privilégier en fonction des pays visés
- ▶ Encaisser en ligne auprès de clients étrangers
- ▶ Organiser la livraison (et les retours)
- ▶ Me conformer aux réglementations (en particulier la TVA intracommunautaire)

#### Pour mon entreprise

- ▶ Exploiter le numérique pour développer mes ventes à l'étranger
- ▶ Réduire les abandons de panier de clients étrangers sur mon e-shop
- ▶ Augmenter la e-réputation de mon e-shop, en soignant le service aux clients étrangers
- ▶ Réduire les risques de poursuite pour non-respect de la réglementation

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Damien Jacob**, Actif depuis plus de 25 ans dans le domaine de la transformation numérique, Damien Jacob est expert agréé en e-commerce et e-marketing. Il dirige le cabinet conseil spécialisé RETIS. Damien est par ailleurs chargé de cours et de formations en Belgique (HEC- ULiège,...), au Grand-Duché, et en France. Il a publié notamment « e-commerce : les bonnes pratiques pour réussir » (Editions Edipro).



Durée : 8 heures



HEC Liège Executive Education



Entreprises souhaitant développer l'e-commerce BtoC ou BtoB. Toute personne active dans des services de marketing ou d'export.



Français



Expert



Présentiel



Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation si isolé / Certificat de spécialisation si pris comme module au choix

## MODULE DE CERTIFICATS

Ce module à la carte fait aussi partie des Certificats de spécialisation en gestion de l'innovation technologique et E-commerce.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## E-COMMERCE VERS L'ÉTRANGER

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	08:30	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>POINT SUR L'E-COMMERCE (À L'INTERNATIONAL)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Statistiques : quels pays cibler ?</li><li>▶ Principaux facteurs de réussite/échec en e-commerce</li><li>▶ Quelques exemples</li><li>▶ Comment vendre en ligne ? Via une marketplace et/ou une plateforme d'e-commerce ? Avantages et inconvénients des 2 formules. Comment faire son choix ?</li></ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>COMMENT FAIRE VENIR DES VISITEURS SUR SON SITE D'E-COMMERCE ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ (rappel des) bonnes pratiques en e-marketing – Prise en compte des spécificités linguistiques et habitudes culturelles nationales.</li></ul> <b>COMMENT SÉDUIRE L'INTERNAUTE ET LE CONVERTIR EN CLIENT SUR SON E-COMMERCE ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ (rappel des) bonnes pratiques en ergonomie, en e-merchandising, en conversion e-commerce - rappel de la réglementation sur le processus de commande en ligne</li></ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>COMMENT SERVIR LE CLIENT À L'INTERNATIONAL ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Encaissement en ligne : les solutions et les prestataires de paiement en ligne à prendre en considération en fonction des pays ciblés – Gestion de la fraude</li><li>▶ Logistique (les défis à relever et les différentes approches possibles ; organisation des stocks, des expéditions, et des retours) - Focus sur le cas spécifique de l'Allemagne</li></ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:15	<b>COMMENT SERVIR LE CLIENT A L'INTERNATIONAL (2e partie)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Réglementation au niveau du droit de rétractation et du SAV</li><li>▶ Réglementations sectorielles</li><li>▶ Règles spécifiques en e-commerce au niveau de l'application de la TVA intracommunautaire</li></ul>
	17:15	17:30	Conclusions et échanges de clôture

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## COMMUNITY MANAGER, CONSTRUISEZ ET AFFINEZ VOTRE STRATÉGIE DIGITALE

La communication sur les réseaux sociaux s'articule autour de 3 questions essentielles : Comment bien faire pour être efficace sans y passer tout son temps (canaux et outils) ? Comment avoir de l'impact et le mesurer (ROI et métriques) ? Comment tenir une stratégie pérenne (calendrier éditorial) ?

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Définir et valider un plan de communication digitale solide
- ▶ Faciliter la compréhension et validation interne de la stratégie digitale
- ▶ Créer et maintenir un calendrier éditorial attractif
- ▶ Améliorer le ROI et le reporting des démarches
- ▶ Intégrer les attentes du client connecté

#### Pour mon entreprise

- ▶ Intégrer les réseaux sociaux dans une expérience client cohérente et efficace
- ▶ Exploiter chaque pilier de communication web (site web, référencement et réseaux sociaux) pour développer visibilité et attractivité
- ▶ Devenir et rester incontournable grâce à une communication structurée et pertinente

### NOS EXPERTS



**Fred Colantonio**, accompagne depuis 15 ans les organisations dans leur communication et transformation numérique. Criminologue de formation, passionné de profilage clients, il est l'auteur de 2 livres best-sellers en Belgique sur le sujet : Référencement, e-marketing et visibilité web - 30 pratiques pour décideurs et webmasters (EdiPro, 2010. 2015 pour la 2e édition) et Communication professionnelle en ligne - Comprendre et exploiter les médias et réseaux sociaux (EdiPro, 2011).



**Massimo Melone**, contribue au développement et l'accélération de croissance des entreprises et de leurs équipes depuis 2011. Positionnement, stratégie marketing et digitale, élaboration de tunnels de conversion et optimisation de l'adhésion des parties prenantes sont ses domaines d'expertise. La croissance accélérée, ciblée et efficace sont ses forces (ACE), l'empathie et l'amélioration continue sont ses valeurs.

VERS LE SITE 



Durée : 21 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Community Manager, responsable web, indépendant (tous secteurs) ou start-up



Français



Essentiel



Présentiel



Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Vous êtes en charge de la communication interne et externe de votre entreprise, vous utilisez les réseaux sociaux, votre site web, pour interagir avec vos clients .

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## COMMUNITY MANAGER, CONSTRUISEZ ET AFFINEZ VOTRE STRATÉGIE DIGITALE - 1/2

PÉRIODE	HORAIRE	PROGRAMME
Jour 1	09:00 - 12:30	<b>Créer et animer une communauté : de la stratégie à la pratique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Panorama des différents réseaux sociaux existants et finalités possibles pour une même entreprise + complémentarité des canaux</li><li>▶ Règles de communication sociale pour le web</li><li>▶ Règles d'écriture propres aux médias et réseaux sociaux</li><li>▶ Calendrier de publications : quoi, comment, pourquoi</li></ul>
	13:30 - 17:00	<b>Créer et animer une communauté en pratique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Outils pour faciliter le community management</li><li>▶ Alimentation d'un compte d'une marque</li><li>▶ Gestion des interactions</li><li>▶ Prise en main et intégration des outils tiers de gestion</li></ul>
Jour 2	09:00 - 12:30	<b>Exploiter les outils payants</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Panorama de la publicité en ligne (chiffres, plateformes, opportunités)</li><li>▶ Bien démarrer la création d'un compte</li><li>▶ Comprendre les similitudes/particularités de chaque plateforme</li><li>▶ Créer une première campagne</li><li>▶ Annoncer sur Facebook, LinkedIn, Twitter et YouTube</li></ul>
	13:30 - 17:00	<b>Mesurer les performances à l'aide des outils natifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Fonctionnalités natives des plateformes sociales</li><li>▶ Utilisation des données statistiques de base et adaptation</li><li>▶ Analyse avancée des statistiques et anticipation</li><li>▶ Mesures d'impact et de ROI</li><li>▶ Suivi des signaux entrants</li><li>▶ Adaptation et évolution de la stratégie</li><li>▶ Impacts des outils tiers sur la gestion et le suivi</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

# PROGRAMME\*

## COMMUNITY MANAGER, CONSTRUISEZ ET AFFINEZ VOTRE STRATÉGIE DIGITALE - 2/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 3	09:00	12:30	<b>Créer et animer une communauté : de la stratégie à la pratique (partie 2)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Comportements utilisateurs et contexte élargi du web social</li><li>▶ Faire passer l'identité numérique de la marque que vous représentez</li><li>▶ Stratégies d'articulation des canaux pour occuper le terrain</li><li>▶ Stratégie de contenus pour créer de l'attractivité, développer de l'influence et limiter les risques de critiques et d'atteintes à la réputation de la marque</li></ul>
	13:30	17:00	<b>Retours d'expérience et conseils sur les démarches entreprises</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Connaître votre audience</li><li>▶ Créer une ligne éditoriale forte</li><li>▶ Favoriser l'engagement et exploiter les relais</li><li>▶ Gérer les relais</li><li>▶ S'appuyer sur les bonnes pratiques de storytelling web</li><li>▶ Travailler la conversion dans vos publications</li><li>▶ Anticiper, gérer et survivre aux crises et dérapages</li><li>▶ S'organiser en équipe</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA GAMIFICATION À L'ÈRE DU DIGITAL

Grâce à ce séminaire, vous serez en mesure de comprendre, de concevoir et de mettre en œuvre des expériences et des parcours clients innovants, avec une approche centrée sur l'être humain et avec l'objectif de créer et de capter de la valeur. Vous découvrirez comment créer et renforcer l'engagement grâce à la conception comportementale et à la gamification. Vous bénéficierez d'exemples et d'applications de techniques éprouvées pour améliorer votre expérience client et concevoir des parcours captivants.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Apprendre à visualiser les expériences client numériques (DCX) et les parcours
- ▶ Travailler en équipes pluridisciplinaires pour identifier les problèmes et les opportunités de création de valeur tout au long du parcours client
- ▶ Découvrez des techniques de premier plan pour améliorer les DCX grâce à une analyse scientifique et à des analyses de rentabilisation.
- ▶ Être capable de fournir des recommandations commerciales basées sur les techniques apprises (y compris la gamification, la narration, les utilisations et les gratifications, la conception comportementale, les techniques de conversation, etc.)

#### Pour votre entreprise

- ▶ Maîtriser les stratégies clés pour améliorer l'expérience client, l'engagement et les parcours
- ▶ Des Touchpoints convaincants, interactifs (et amusants !) et des *Moments of Truth* pour les clients lorsqu'ils interagissent avec votre entreprise
- ▶ Expérience améliorée pour vos clients
- ▶ Nouvelles habitudes numériques pour une meilleure acquisition, rétention et satisfaction des clients

### RESPONSABLES DE PROGRAMME



**Laurence Dessart**, Laurence est professeure au sein du groupe Marketing et service innovation de HEC Liège. Elle a travaillé dans le secteur du marketing en ligne à Shanghai pour un réseau publicitaire et est titulaire d'un doctorat en marketing de l'Université de Glasgow (Royaume-Uni)



**Dominique Mangiatordi**, est entrepreneur dans le domaine digital et spécialisé en techniques d'engagement, biais cognitifs et gamification. Il utilise l'IA au quotidien à travers ses projets et au sein de ses équipes, notamment en création et design (agence Greight) et en développement informatique et de projets (ØPP Studio).

VERS LE SITE 



" Il y a pas mal d'interactions grâce au fait que les animateurs sont très dynamiques et nous amènent à nous poser des questions. Les sujets traités se recoupent entre les participants. "

**Maxim Gilmart**, Directeur Marketing,  
Groupe Shyns-Citropol-Discar



Durée : 14 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Tout public



Français



Base



Présentiel



Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence si cette formation est suivie hors certificat.

## MODULE DE CERTIFICATS

Ce module à la carte fait aussi partie des Certificats de spécialisation en gestion de l'innovation technologique et E-commerce.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA GAMIFICATION À L'ÈRE DU DIGITAL > 1/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	08:45	09:00	▶ Accueil des participants
	09:00	10:30	▶ Introduction : Focus sur l'expérience client ▶ Overview économie de l'expérience et l'expérience client ▶ Scope et applications de l'expérience client en marketing ▶ Pourquoi et comment visualiser des expérience client (overview)
	10:30	10:45	▶ Pause du matin
	10:45	12:30	▶ La digitalisation de l'expérience client ▶ Formation des groupes de travail et choix des sujets ▶ Théories pertinentes pour comprendre le comportement du consommateur et son lien à la technologie ▶ Exercice de création de persona
	12:30	14:00	▶ Pause déjeuner
	14:00	15:00	▶ Technologies et storytelling ▶ Focus sur les différentes technologies et la façon dont elles s'intègrent dans l'organisation ▶ Focus sur le storytelling (digital) et son impact sur l'expérience client
	15:00	15:15	▶ Pause de l'après-midi
	15:15	16:45	▶ Workshop : améliorer l'exéprience client (digitale) ▶ Présentation du toolkit de visualisation d'expériences client ▶ Mapping d'expérience client (digitales) en groupe ▶ Debriefing des travaux de groupes, mise en commun et première ébauche de solutions
	16:45	17:30	▶ Debrief de la première journée

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

# PROGRAMME\*

## L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA GAMIFICATION À L'ÈRE DU DIGITAL > 2/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 2	08:45	09:00	▶ Accueil des participants / Ice Breaker 'Quel type de joueur-se êtes-vous?'
	09:00	11:00	▶ L'engagement et la gamification ▶ Motivation Intrinsèque vs Extrinsèque ▶ Player's Journey - Identification/Avatarisation ▶ Exercice d'avatarisation de persona
	11:00	11:15	▶ Pause du matin
	11:15	12:45	▶ Player's Journey et 8 façons de scorer l'engagement ▶ Onboarding - comment sublimer le début d'une relation client ▶ Exercice d'Onboarding ▶ Les 8 profils de joueurs et les 8 façons de scorer un engagement Exercice de 'scoring' du parcours-client
	12:45	14:00	▶ Pause déjeuner
	14:00	15:30	▶ Mécaniques de jeu et Gameplay ▶ Storytelling et Sens épique Parcours d'accomplissement Influence sociale Exercice d'application des 3 leviers ci-dessus
	15:30	15:45	▶ Pause de l'après-midi
	15:45	16:45	▶ Mécaniques de jeu et Gameplay ▶ Possession Surprise, rareté, impatience Imprédictibilité Peur de manquer, peur de perdre Exercice d'application des leviers ci-dessus
	16:45	17:00	▶ Debrief final

## LES PLATEFORMES DIGITALES : DÉCRYPTAGE DU BUSINESS MODEL

Les plateformes digitales sont de plus en plus présentes sur nos marchés et dans nos vies de consommateurs. Amazon, Uber, Twitter et beaucoup d'autres ont, dans une large mesure, perturbé les industries traditionnelles. Ce workshop vous montrera pourquoi chaque organisation devrait envisager de poursuivre une stratégie d'innovation de son business model en s'orientant vers des activités davantage axées sur des plateformes digitales.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Comprendre pourquoi l'innovation produit et service n'est pas le seul moyen de créer de la valeur.
- ▶ Renforcer votre position en contrôlant un réseau plutôt qu'en détenant des actifs.
- ▶ Apprendre à adopter un modèle de plateforme et identifier décisions-clés.
- ▶ Être en mesure de fournir à votre organisation des recommandations basées sur ces concepts.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Générer de nouvelles sources de revenus pour votre entreprise.
- ▶ Redécouvrir vos produits en regardant à travers le prisme de la plateforme.
- ▶ Favoriser la créativité et l'innovation d'une nouvelle manière.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Nicolas Neysen**, actuellement Digital Transformation Lead à HEC Liège. Il est en charge de la coordination de diverses initiatives impliquant les technologies et compétences numériques - de l'éducation à la recherche, en passant par les projets et partenariats avec des parties prenantes externes intéressées à développer des liens solides avec l'école de gestion. En 2017, Nicolas a publié *Stratégie des organisations* (DeBoeck Supérieur).



" Grâce à l'engage map, on va réécrire dans cette carte et voir s'il ne manque pas certains éléments, (...) On va remettre en question notre plateforme actuelle. "

**Vincent Brossel**, Directeur Marketing & Commercial chez SudInfo.



Durée : 16 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Dirigeants et cadre en charge de transformer leur organisation pour coller aux nouvelles réalités du business à l'ère du digital.



Français



Expert



Présentiel



Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## MODULE DE CERTIFICATS

Ce module à la carte fait aussi partie des Certificats de spécialisation en gestion de l'innovation technologique et E-commerce.

## CECI POURRAIT AUSSI VOUS CONVENIR

- ▶ Strategy in action
- ▶ Certificat d'Université (Executive Master) en Gouvernance d'entreprise
- ▶ Initier une stratégie digitale
- ▶ L'expérience client et la gamification à l'ère du digital
- ▶ Agilité et transformation digitale
- ▶ Community manager
- ▶ Cybersécurité (webinaire)
- ▶ Data Science & Machine learning
- ▶ Digital automation & RPA

## PRÉREQUIS

Idéalement la formation Strategy in action

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de participation.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## LES PLATEFORMES DIGITALES : DÉCRYPTAGE DU BUSINESS MODEL - 1/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>Introduction : Les plateformes, de quoi parle-t-on ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Un phénomène qui est loin d'être récent: petit aperçu historique de l'économie de plateforme</li><li>▶ Comment le numérique a-t-il permis d'amplifier le mouvement ?</li><li>▶ Face à quels modèles économiques celui des plateformes s'oppose-t-il ?</li></ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>Comprendre les fondamentaux théoriques pour mieux appréhender le fonctionnement d'une plateforme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Les externalités de réseaux et les marchés multi-faces</li><li>▶ Le principe de " positive feedback loop "</li><li>▶ Exercice en sous-groupe : dresser une " linkage map "</li></ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>To be or not to be a platform ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Trouver un bon mix de plusieurs modèles d'affaires en parallèle</li><li>▶ Du modèle " pipeline " à celui de " plateforme : Comment faire ?</li><li>▶ Les tactiques proposées par la littérature illustrées par des cas concrets</li></ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:00	<b>To be or not to be a platform? (suite)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Exercice en sous-groupe : identifier une nouvelle idée de plateforme, représenter son modèle opératoire et de la linkage map.</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

# PROGRAMME\*

## LES PLATEFORMES DIGITALES : DÉCRYPTAGE DU BUSINESS MODEL - 2/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 2	08:45	09:00	Accueil des participants
	09:00	10:30	<b>Construire une proposition de valeur pour sa plateforme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Les modèles traditionnels et leurs limites</li><li>▶ Les spécificités de la plateforme en matière de proposition de valeur</li><li>▶ Exercice : remplir le " platform value proposition canvas "</li></ul>
	10:30	10:45	Pause du matin
	10:45	12:30	<b>La concurrence sur le marché de l'intermédiation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Les offres décentralisées et de substitution</li><li>▶ Les offres concurrentes et complémentaires</li><li>▶ Exercice en sous-groupe : le modèle " platform value net "</li></ul>
	12:30	14:00	Pause déjeuner
	14:00	15:15	<b>Le problème " Chicken and Egg " des plateformes naissantes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Quel côté du marché attirer en premier lieu ?</li><li>▶ Quel pricing ? Le principe de subsidy side VS. money side</li><li>▶ Exercice en sous-groupe : utilisation de l'outil 'Lever selector'</li></ul>
	15:15	15:30	Pause de l'après-midi
	15:30	17:00	<b>Faire croître sa plateforme à plus long terme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ La question centrale de la confiance</li><li>▶ Le nombre de côtés d'un marché dit multi-faces</li><li>▶ Les indicateurs de performance d'une plateforme</li></ul>
	17:00	17:15	Conclusions et échanges de clôture

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## CUSTOMS COMPLIANCE IN ECOMMERCE

Cross-border e-commerce has grown tremendously over the few past years. The COVID crisis and Brexit have further accelerated this growth. B2C imports through online platforms has brought unique challenges. Alongside the lifecycle of a low value consignment throughout the supply chain, our advanced program on e-Commerce explains the customs and VAT rules as applied to cross-border e-commerce transactions.

### BENEFITS FOR YOU AND YOUR BUSINESS

#### For you

- ▶ Understanding the position of e-commerce in cross-border trade.
- ▶ A deeper knowledge of the peculiarities of EU customs and VAT legislation as applied to e-commerce.

#### For your business

- ▶ Ability to demonstrate compliance with tax and product regulations upon entry of e-commerce goods.

### ACADEMIC DIRECTOR



**Marc Bourgeois**, Full Professor at the Faculty of Law of the University of Liège. Director of the Master of Specialization in Tax Law at the ULiège. Co-president of the Tax Institute of the ULiège. Academic co-responsible for the Certificate in Public Finance (ULiège and UCL).



Duration : 24h



Online



Customs professionals (public and private sector) from across the EU



English



Expert



E-learning or Presential



Sarah Henry  
T. +32(0)4 232 72 34  
s.henry@uliege.be

Avec le soutien de :

## EXPERTS COORDINATING THE PROGRAM



**Yves Melin**, Lawyer specializing in customs, international trade and European legislation, Partner at Reed Smith LLP.



**Philippe Heeren**, is a lawyer dealing with customs, excise, and international trade matters. He helps clients in addressing the challenges relating to customs valuation, classification and origin, as well as formal customs laws and suspensive procedures.



## INFORMATIONS

### REQUIREMENT

Basic program in Customs from ULiège or Antwerp University or being able to demonstrate an equivalent degree or experience.

### CERTIFICATION

Certificate of achievement issued by HEC Liège Executive Education and the Tax Institute following the successful completion of an assessment.

### UNIVERSITY CERTIFICATE MODULE

This module is also part of the University Certificate: Specialization in customs and Specialisation Certificat at E-commerce.



### CONTACT US

HEC Liège Executive Education  
Sarah Henry  
T. +32(0)4 232 72 34  
s.henry@uliege.be

IS THIS PROGRAMME  
FOR ME

# CALENDAR\*

## CUSTOMS COMPLIANCE IN ECOMMERCE - 1/2

PERIOD	TIMETABLE		PROGRAM
J1	08:30	12:30	<p><b>INTRODUCTION TO ECOMMERCE IN GLOBAL TRADE</b></p> <p>The speakers will introduce the participants to cross-border e-commerce, discuss the rapid development of e-commerce trade over the past years up to now, and share their expectations for the future. The key characteristics of e-commerce cross-border transactions and the impact on the role of stakeholders (sellers, buyers, logistics operators and the EU border enforcement authorities) will be set out. The Belgian customs authorities will share their insights on the opportunities and challenges related to cross-border e-commerce.</p>
	13:30	16:30	<p><b>E-COMMERCE AND TRADE: A GLOBAL PERSPECTIVE</b></p> <p>Considering the specific challenges related to cross-border e-commerce transactions, the World Trade Organisation and the World Customs Organisation have taken specific actions in this field: the WCO e-commerce package, the guiding principles for e-commerce, messaging standards for advance electronic information, data elements, negotiations on streamlining e-commerce legislative initiatives ... there are ample of international developments. The speakers explain these developments as well as their impact in practice.</p>
J2	08:30	12:30	<p><b>TRADING IN E-COMMERCE GOODS: THE EU CUSTOMS PERSPECTIVE</b></p> <p>Bringing e-commerce goods in and out of the EU requires compliance with customs formalities. The speakers discuss these customs formalities, including the specific data requirements – under the current system and the upcoming VAT e-commerce package. Participants will be fully up-to-speed on terms such as Super Reduced Dataset and H7 after this session. Several scenarios are explained, in particular B2C sales of goods with a negligible value, B2C sales of goods in excess of 150 EUR, and B2B sales.</p>
	13:30	16:30	<p><b>TRADING IN E-COMMERCE GOODS: THE EU VALUE-ADDED TAX (VAT) PERSPECTIVE</b></p> <p>After some delay the VAT e-commerce package will enter into force on the 1st of July 2021. The speakers discuss the reasons behind the new rules, the changes brought by the new rules, and how the new rules will work in practice. The role of the actors relevant for VAT will be discussed (intermediaries, fiscal representatives, deemed suppliers, and suppliers) in the context of the Import One Stop Shop, the Special Arrangement, and the standard VAT collection upon import. The speakers also briefly reflect on the intracommunity supplies of e-commerce goods.</p>
J3	08:30	12:30	<p><b>PLACING GOODS ON THE EU MARKET THROUGH E-COMMERCE: PRODUCT COMPLIANCE</b></p> <p>When goods are placed on the EU market, they must comply with the EU product requirements. The speakers will review those requirements and will focus in particular on the roles and responsibilities in a cross-border e-commerce context (manufacturer, importer, authorised representative, distributor). The application and enforcement of the EU rules at the level of the Member States are explained through practical examples of cases where goods are stopped at the border.</p>
	13:30	16:30	<p><b>FORMALITIES AND IT SOLUTIONS</b></p> <p>Processing data relating to cross-border e-commerce shipments is done through specific IT tools, developed at an EU and a national level. The data is used for risk management and taxation purposes. The speakers will explain which tools exist at the level of the EU and Belgium, such as ICS2 and Be-Gate. The interconnectivity of these tools and the scheduled further development of novel solutions such as a 'Single Window' will be discussed as well.</p>

\*Program for reference purposes > The dates are available on the website page



# CALENDAR\*

## CUSTOMS COMPLIANCE IN ECOMMERCE - 2/2

PERIOD	TIMETABLE		PROGRAM
J4	08:30	12:30	<b>MANAGING THE FLOW: CUSTOMS COMPLIANCE AND MITIGATING RISKS UPON IMPORT</b> Processing large volumes of parcels comes with a number of customs risks, most notably on undervaluation and misclassification. The speakers will identify these risks for each of the functions in the cross-border e-commerce supply chain and explain how these risks can be mitigated. The speakers discuss the Authorised Economic Operator (AEO) status and the importance of having adequate standard operating procedures, record retention, and training.
	13:30	16:30	<b>CUSTOMS CONTROLS AND INVESTIGATIONS</b> While risks can be mitigated, they cannot be removed altogether. Customs authorities dispose of increasingly adequate and collaborative tools to detect non-compliance at the EU external border. The speakers will discuss the EU's risk management and controls approach works, and how legal tools – such as the new market surveillance regulation – and practical tools help in achieving effective border enforcement. Through practical examples, the speakers explain the impact of non-compliance.

\*Program for reference purposes > The dates are available on the website page

## AI-VOLUTION : APPLICATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN ENTREPRISE

De la rédaction au marketing, en passant par le domaine légal, la formation, la créativité et la stratégie, explorez les outils et solutions IA pour optimiser vos processus. Appréhendez les technologies les plus récentes et maîtrisez leur utilisation pour améliorer la performance de votre entreprise. Rejoignez-nous et donnez un élan à votre transformation numérique!

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Acquérir des connaissances pratiques sur l'application de l'IA dans divers domaines métier et maîtriser l'utilisation d'outils innovants.
- ▶ Être à la pointe des tendances technologiques pour améliorer la performance de l'entreprise et gagner en compétitivité sur le marché.
- ▶ Évolution professionnelle : Développer des compétences en demande sur le marché du travail, augmentant ainsi les opportunités d'évolution et de réussite professionnelle.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Efficacité opérationnelle : Optimisation des processus métier, automatisation des tâches répétitives et réduction du temps de réalisation, permettant une meilleure allocation des ressources humaines.
- ▶ Prise de décision éclairée : Exploitation des données et des modèles prédictifs pour soutenir la prise de décision stratégique, minimiser les risques et améliorer les résultats financiers.
- ▶ Innovation et compétitivité : Stimuler la créativité et l'innovation en utilisant l'IA pour développer de nouveaux produits, services et solutions, renforçant ainsi la position concurrentielle de l'entreprise sur le marché.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Dominique Mangiatordi**, est entrepreneur dans le domaine digital et spécialisé en techniques d'engagement, biais cognitifs et gamification. Il utilise l'IA au quotidien à travers ses projets et au sein de ses équipes, notamment en création et design (agence Greight) et en développement informatique et de projets (ØPP Studio).



Durée : 14 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Voir détail en 2ème page



Français et anglais



Expert



Présentiel



Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

## PUBLIC CIBLE

Chefs d'entreprise et décideurs : Dirigeants, managers et responsables de départements souhaitant comprendre comment l'IA peut améliorer la gestion de leur entreprise et optimiser la performance.

Professionnels de divers métiers : Employés et spécialistes dans les domaines de la rédaction, du marketing, du domaine légal, de la formation, de la créativité et de la stratégie qui cherchent à intégrer l'IA dans leurs pratiques quotidiennes.

Responsables IT et développeurs : Techniciens et ingénieurs souhaitant maîtriser les outils d'IA pour les déployer au sein de leur organisation et faciliter leur adoption.

Consultants et formateurs : Experts en transformation numérique, en management ou en technologies émergentes qui souhaitent élargir leur offre de formation et conseil en intégrant les applications de l'IA.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence si cette formation est suivie hors certificat.

## MODULE DE CERTIFICATS

Ce module à la carte fait aussi partie du Certificat de spécialisation en gestion de l'innovation technologique, Certificat de spécialisation en e-commerce.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## AI-VOLUTION : APPLICATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN ENTREPRISE - 1/2

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:30	<b>Intégrez l'IA dans votre quotidien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Introduction à l'IA dans un contexte d'entreprise</li><li>▶ Exploration des avancées révolutionnaires de l'IA</li></ul> <b>Introduction et vision stratégique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Découverte de plusieurs applications concrètes et des opportunités pour les entreprises</li><li>▶ Compréhension des technologies clés telles que l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel et plus encore</li></ul> <b>Résultat attendu : Une vision claire et excitante de l'IA et de son potentiel pour transformer le quotidien de votre entreprise.</b>
	13:30	16:30	<b>Exploitez les outils de generative AI / LLM : Utilisation de ChatGPT et autres outils</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Utilisation de ChatGPT pour générer des idées de produits et de services innovants</li><li>▶ Exercices de génération de contenu : juridique, RH, marketing, technique</li><li>▶ Utilisation d'outils de LLM (Language Model Generation) pour développer un plans marketing et de communication</li></ul> <b>Résultat attendu : apprendre à intégrer l'IA comme un "super-collaborateur" qui augmente la force créative, analytique et opérationnelle de vos équipes.</b>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

# PROGRAMME\*

## AI-VOLUTION : APPLICATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN ENTREPRISE - 2/2

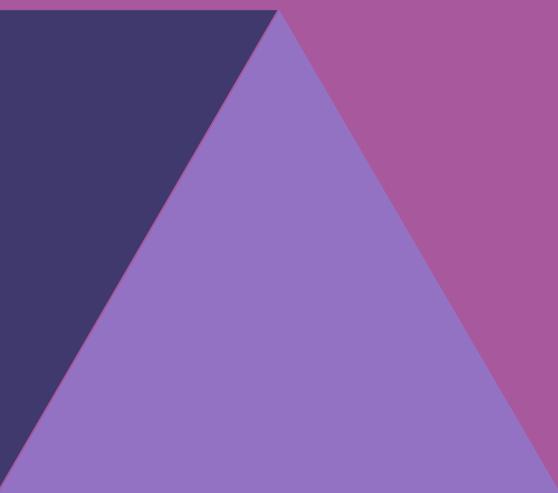
PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 2	09:00	12:30	<p><b>Créativité &amp; Travail Graphique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilisation de MidJourney pour créer des prototypes de logo et de design, de Dall-E et Mid-Journey pour générer des images liées à la marque</li> <li>▶ Utilisation de Resemble, D-ID, Adobe Firefly, Google... et autres outils pour créer des vidéos de présentation et slideshows</li> </ul> <p><b>Résultat attendu : Apprivoiser la partie créative et graphique de l'AI, même dans un rôle de direction, même dans une fonction financière.</b></p>
	13:30	16:30	<p><b>Productivité &amp; Rapport Final</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Calcul, formules, tableaus</li> <li>▶ Découverte des fonctionnalités d'intelligence artificielle intégrées dans les tableaus</li> <li>▶ Exploration des outils d'analyse avancée pour la prise de décision basée sur les données</li> <li>▶ Utilisation de l'IA pour automatiser des tâches complexes de calcul et d'optimisation</li> </ul> <p><b>Résultat attendu : Capacité à utiliser l'IA pour créer des tableaus intelligents, effectuer des analyses avancées et automatiser des calculs complexes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sprint final : mise au net du travail des 2 journées</li> <li>▶ Conclusions et ouverture</li> </ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.



# **Marketing / Communication** **Vente / Négociation**

Formations complémentaires



## CULTIVER L'ART DE LA PERSUASION POUR PROGRESSER ET GAGNER

Ce workshop participatif (jeux de rôles, mise en situation sur des cas concrets, outils simples et efficaces) vous permet de décupler votre impact personnel et votre force de persuasion dans des environnements complexes où les intérêts des différentes parties semblent souvent divergents.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Décupler votre impact avec vos clients (internes ou externes) et votre direction.
- ▶ Maîtriser la conversation convaincante.
- ▶ Construire des propositions de valeur gagnantes.
- ▶ Créer un environnement d'alignement « gagnant-gagnant ».
- ▶ Transformez vos réunions critiques en moments de vérité favorables.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Une force de vente plus persuasive chez vos clients.
- ▶ Des réunions externes et internes mieux préparées et plus convaincantes.
- ▶ Une culture centrée sur la valeur, le client et l'impact.
- ▶ Des employés plus engagés et capables de communiquer plus efficacement leurs idées géniales.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Yves Blandiaux**, ingénieur civil Electricien de l'ULg (Master en Télécommunications de L'UCL, Master of Science in Management de Boston University). Il a exercé des fonctions nationales et internationales de direction générale et commerciale au sein de groupes technologiques (Cisco, Fujitsu, Alcatel).



Durée : 8 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Commercial, Sales Leader, BDM, Project Manager, cadre souhaitant décupler sa force de persuasion.



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Disposer d'une expérience commerciale de 5 ans ou de cadre de 3 ans minimum.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence.

## MODULE DE CERTIFICAT

Ce module à la carte fait partie du Certificat de spécialisation en Leadership et Management avancé.

## CECI POURRAIT ÉGALEMENT VOUS CONVENIR

- ▶ E-prospection
- ▶ New Sales approach
- ▶ Leadership program



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## CULTIVER L'ART DE LA PERSUASION POUR PROGRESSER ET GAGNER

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ice Breaker</li><li>▶ Impact Personnel &amp; Persuasion : Pourquoi</li><li>▶ L'art de la conversation : La psychologie humaine décodée</li><li>▶ La proposition de valeur qui fait mouche : clarifier votre proposition et susciter l'intérêt</li></ul>
	12:00	13:00	Lunch
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Le partenariat « gagnant-gagnant » : créer un alignement fort à moyen-terme</li><li>▶ La gestion des réunions critiques : obtenir ce que vous escomptez</li><li>▶ Votre impact personnel : votre plan d'action</li></ul>

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## FORMATION AU RELATIONNEL CHINOIS DANS LE MONDE DES AFFAIRES

Pour faire du business en Chine vous devez mieux comprendre leur façon de travailler, décoder les enjeux afin d'anticiper les conflits, blocages. Mieux répartir vos ressources. Acquérir les outils de compréhension des dynamiques à l'œuvre pour maximiser vos relations avec vos partenaires chinois.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Mieux comprendre les codes comportementaux chinois.
- ▶ Déconstruire les stéréotypes liés au marché chinois.
- ▶ Savoir installer une atmosphère non conflictuelle.
- ▶ Gagner du temps, épargner ses ressources, accéder à une vision partagée.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Comprendre et Travailler avec vos partenaires chinois
- ▶ Maîtrisez les négociations.
- ▶ Multipliez les opportunités d'affaires.
- ▶ Apprendre à décoder les messages, anticipez les mouvements. et protégez ses avoirs.
- ▶ Créer une relation durable et aller plus loin avec des partenaires chinois.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Élisabeth Cousseran**, 20 ans, d'études, de voyages, de travail en Chine (RPC, HK- Taiwan) parle couramment mandarin. Diplômée de l'INALCO, SOAS... Postes à responsabilité (Airbus, BBDO, UCCA, Maison de la Chine) comprenant l'encadrement d'équipes chinoises, reporting vers un management chinois, développement clientèle chinoise.



**Maxime Leysen**, GM Europe – Leysen Tessiro. Maxime a présidé au rachat de son entreprise par un groupe chinois. De la négociation à l'intégration des équipes, il a été amené à découvrir et comprendre ses nouveaux actionnaires.



Durée : 8 heures



HEC Liège Executive Education  
Rue Saint Gilles, 199  
4000 Liège



Cadres tous secteurs, responsable du développement du marché chinois, encadrant des employés chinois



Français



Essentiel



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Vous êtes en relation BtoB avec des chinois ou comptez l'être bientôt

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation EXED

## CECI POURRAIT ÉGALEMENT VOUS CONVENIR

- ▶ New Sales Approach
- ▶ Selling the Gap
- ▶ Cultiver l'art de la persuasion pour progresser et gagner



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## FORMATION AU RELATIONNEL CHINOIS DANS LE MONDE DES AFFAIRES

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	12:00	Questionnaire (1) donné aux participants demandant de définir leur objectif.
			Introduction et partage oral des objectifs.
			Révélation de l'objectif.
			Présentation du contexte global de la relation de business avec des chinois (mercantilisme/néo-libéralisme, l'homme dans la société/Potentiel de Situation/La Belgique dans les nouvelles Routes de la Soie.
			Photo et Questionnaire (2) : Comment envisager une compréhension mutuelle ?
	12:00	13:00	Repas offert (Sandwich).
13:00	17:00	Cas pratiques (ex. 1 : rachat d'une société, ex. 2 : DevClientèle, ex. 3 : Cas d'un participant/ Personnalité, Société et Dynamiques à l'œuvre/Diagnostique et Modèles de résolution).	
		Questions	

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## NÉGOCIEZ L'ACHAT

La position d'acheteur est complexe, à l'externe à négocier avec des fournisseurs aguerris, en interne à assurer la meilleure performance du service Achat. Maîtriser les pièges classiques d'une négociation difficile et mettre en place une stratégie d'achat à long terme, vous serez armé pour relever ces défis !

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Piloter une négociation en respectant les étapes obligées de l'entretien.
- ▶ Gérer les conflits.
- ▶ Utiliser certains outils propres à l'analyse comportementale (PNL, analyse transactionnelle).
- ▶ Prendre en considération les tâches à réaliser en aval de la négociation : évaluation des résultats, formalisation des accords, suivi de contrats.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Favoriser la prise de conscience des enjeux stratégiques liés aux achats en entreprise.
- ▶ Assurer une meilleure performance du service Achat de l'entreprise.
- ▶ Assurer une meilleure compétitivité face à la concurrence.
- ▶ Développer des stratégies fournisseurs adaptées à l'environnement.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Frédéric Anspach**, Senior Partner de HEC Executive Éducation. Après 15 ans d'expérience professionnelle en milieu industriel dont 5 ans dans les activités d'achat (Directeur Achat chez AGC Europe), il s'est consacré à la formation et aux conseils Achat. Il a formé depuis lors des milliers de cadres et chefs d'équipe. Son approche : éclairer de façon pragmatique les enjeux et opportunités qu'offre la fonction Achat, maximiser la motivation de tous les acheteurs.



Durée : 14 heures



HEC Liège Executive Education



Tout responsable achat désirant mettre en œuvre les outils actuels de négociation commerciale les plus performants.



Français



Expert



Présentiel



Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## PRÉREQUIS

Acheteur ou responsable des Achats ayant au moins 1an d'expérience.

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence.

## CECI POURRAIT ÉGALEMENT VOUS CONVENIR

- ▶ Négocier & Défendre ses marges
- ▶ Customer journey



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Tina Capitano  
T. +32(0)4 232 73 30  
c.capitano@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## NÉGOCIEZ L'ACHAT

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	08:50	09:00	Accueil, café.
	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Rôle des achats en entreprise.</li><li>▶ Les différents objectifs de l'acheteur.</li><li>▶ Quelques éléments de marketing Achat.</li></ul> Exercice pratique.
	Repas offert		
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ La préparation de la négociation.</li><li>▶ L'entretien de la négociation.</li></ul> Exercice pratique.
Jour 2	08:50	09:00	Accueil, café.
	09:00	12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Quelques techniques de négociation.</li><li>▶ Le processus de sélection des fournisseurs.</li><li>▶ L'aval de la négociation.</li></ul> Exercice pratique.
	Repas offert		
	13:00	17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Introduction à l'analyse transactionnelle.</li><li>▶ Introduction à la PNL.</li></ul> Exercice pratique.

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.

## IA ET MARKETING, COMMUNICATION

Découvrez comment l'IA optimise la créativité et l'efficacité dans votre marketing et communication grâce à de la production de matériel visuel, audio, vidéo, la personnalisation des campagnes, l'analyse des données clients et l'engagement sur les réseaux sociaux.

### BÉNÉFICES POUR VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

#### Pour moi

- ▶ Apprenez à utiliser des outils d'IA pour automatiser la création de contenu et optimiser les stratégies de communication.
- ▶ Réduisez le temps passé sur les tâches manuelles et concentrez-vous sur la stratégie en utilisant l'IA pour automatiser les processus.
- ▶ Explorez des techniques avancées pour intégrer l'IA dans les campagnes marketing, stimulant la créativité et l'innovation.
- ▶ Utilisez l'IA pour personnaliser les interactions avec les clients, améliorant ainsi l'engagement et la fidélité.
- ▶ Exploitez les données clients de manière plus approfondie pour cibler efficacement les segments de marché.
- ▶ Apprenez à créer du contenu visuel et multimédia de haute qualité avec des outils IA pour maximiser l'impact des campagnes.

#### Pour mon entreprise

- ▶ Améliorez l'efficacité de vos campagnes marketing grâce à une personnalisation poussée et à l'automatisation des processus.
- ▶ Utilisez l'IA pour diminuer les coûts associés à la création de contenu et à la gestion des campagnes marketing.
- ▶ Intégrez rapidement des nouvelles technologies IA dans les stratégies marketing pour rester compétitif.
- ▶ Permettez aux équipes marketing, grâce à l'IA, de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- ▶ Augmentez votre ROI grâce à des campagnes plus ciblées et plus efficaces.
- ▶ Utilisez l'IA pour renforcer les relations clients à travers une communication plus engageante et personnalisée.

### RESPONSABLE PROGRAMME



**Dominique Mangiatordi**, est entrepreneur dans le domaine digital et spécialisé en techniques d'engagement, biais cognitifs et gamification. Il utilise l'IA au quotidien à travers ses projets et au sein de ses équipes, notamment en création et design (agence Greight) et en développement informatique et de projets (ØPP Studio).

S'INSCRIRE 



Durée : 7 heures



HEC Liège Executive Education  
 Rue Saint Gilles, 199  
 4000 Liège



Expérience en marketing et communication.



Français et anglais



Essentiel



Présentiel



Sophie Dumont  
 T. +32(0)4 232 73 79  
 s.dumont@uliege.be

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## TITRE DÉLIVRÉ

Attestation de présence.

## LICENCES LOGICIELLES

Des licences logicielles seront nécessaires pour pouvoir suivre ce programme. Le coût de ces licences est compris entre 40 et 75€ et n'est pas inclus dans le prix de la formation.



## CONTACTEZ-NOUS

HEC Liège Executive Education  
Sophie Dumont  
T. +32(0)4 232 73 79  
s.dumont@uliege.be

CE PROGRAMME  
EST-IL FAIT POUR MOI ?

# PROGRAMME\*

## IA ET MARKETING, COMMUNICATION

PÉRIODE	HORAIRE		PROGRAMME
Jour 1	09:00	10:30	Introduction à l'IA dans le marketing et la communication
	10:45	12:00	Utilisation de l'IA pour la création de contenu rédactionnel
	13:00	14:30	Utilisation de l'IA pour la création de contenu graphique et multimédia
	14:45	17:00	Personnalisation des campagnes marketing avec l'IA

\*Programme à titre indicatif > Les dates sont accessibles sur la page du site.