Psychologie du travail

UE 13

Enseignant(s) responsable de l'UE : Delphine TIMMERMANS

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	RPU12PSYTR
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	60 h (Q1 0 / Q2 60)
Période de l'année	Quadrimestre 2
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
RP12GRC Gestion de la relation client	30	2	NON
RP12PSYRH1 Psychologie et relations humaines 1	30	2	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE11** HE. 11. En fin de formation, le bachelier fonctionne au sein d'une équipe, ce qui implique l'anticipation et la gestion des problèmes interpersonnels ainsi que la motivation des collaborateurs.
- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise.
- **RE01.3** ARES. 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, réflexive et critique des pratiques professionnelles, anticiper les évolutions.
- **RE02.1** ARES. 2.1 Pratiquer l'écoute avec empathie.
- **RE02.6** ARES. 2.6 Développer une attitude assertive et positive.
- **RE05.4** ARES. 5.4 Motiver ses collaborateurs et gérer les équipes.
- **RE05.5** ARES. 5.5 Gérer les problèmes sociaux et interpersonnels, anticiper et résoudre les conflits.

Autres connaissances ou compétences prérequises

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Gestion de la relation client

Objectifs

Analyser les motivations et les habitudes des clients
Améliorer l'expérience client

Recueillir, écouter et analyser la voix des clients
Identifier les clés de la satisfaction client
Développer la relation et créer de la valeur avec les clients

Contenu

Le cycle de vie du client

Un client ou des clients ?

Lieux et moments de l'expérience client

Le modèle AIDA

Le chemin qui fabrique le client fidèle

Les personae

Les étapes du parcours client

Les contenus générés par le client

Le marketing relationnel

Gérer des communautés

Gérer les avis client

Psychologie et relations humaines 1

Objectifs

Comprendre les concepts, les notions et leurs implications psychologiques dans la vie du travailleur et du client pour développer des relations de qualité.

Contenu

1) La psychologie du travail : motivation, satisfaction, gestion du stress, engagement, implication, gestion de carrière, leadership, gestion de crise dans les organisations, risques psychosociaux, épuisement professionnel, harcèlement moral, bien-être, qualité des relations
2) La psychologie économique : étude des processus de perception, interprétation, décision, implication et identification dans le choix des marques et produits
3) La psychologie cognitive : perception , attention sélective, formes d'intelligence, mémoire
4) La psychologie sociale : influence de l'environnement sur l'individu, influence de l'individu sur l'environnement, dynamique des groupes, dissonance cognitve
5) La psychologie des émotions : les émotions primaires, secondaires, l'intelligence émotionnelle
6) La psychologie de la personnalité : MBTI, Big Five, résilience,...
7) La psychologie positive : bien-être, créativité, sentiment d'efficacité personnelle, estime de soi, sens de la vie, optimisme, altruisme, coopération, empathie, pardon, courage, engagement, médiation, forces de caractère, autonomie, relations positives

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Gestion de la relation client

Cours interactif basé sur le partage d'expériences et l'échange de bonnes pratiques

Psychologie et relations humaines 1

Cours interactif basé sur le partage d'expériences et l'échange de bonnes pratiques

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Gestion de la relation client

Mettre en place une stratégie pour faire vivre l'humain au coeur de l'expérience client en BtoC ou BtoB.

Psychologie et relations humaines 1

Au terme de sa formation, l'étudiant.e sera capable de :
- Comprendre les concepts clés des thématiques de recherches en Psychologie du travail, économique, positive, etc.
- Développer et entretenir des relations de confiance avec ses interlocuteurs
- Pratiquer l'écoute active avec empathie.
- Gérer les problèmes sociaux et interpersonnels, anticiper et résoudre les conflits.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Psychologie et relations humaines 1 : slides, extraits video	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Gestion de la relation client : slides, extraits video	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Aucune référence complémentaire renseignée.

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Juin			
Gestion de la relation client — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Psychologie et relations humaines 1 — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé

Août			
Gestion de la relation client — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Psychologie et relations humaines 1 — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé