UNIWERSYTET WSB MERITO CHORZÓW KATOWICE
wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Customer Experience Management

STUDIA PODYPLOMOWE

Sposób realizacji: Online

Obszar studiów: Marketing i sprzedaż

Cechy: Od października • Polski • Dofinansowane

Miasto: Chorzów/Katowice

92%
uczestników poleca studia podyplomowe

Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.

91%
pracodawców **ocenia bardzo dobrze lub dobrze** współpracę z naszymi uniwersytetami

Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024"

Dostęp online

■ Wysoka jakość kształcenia.
■ Wszystkie materiały dydaktyczne będą **dostępne dla Ciebie online.**

Microsoft 365

Nasi uczestnicy otrzymują darmową licencję A1, która obejmuje popularne aplikacje, takie jak **Outlook, Teams, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, SharePoint, Sway i Forms.**

Networking i rozwój kompetencji

Studia rozwijają kompetencje niezależnie od doświadczenia. Dzięki **interaktywnym zajęciom** i wymianie doświadczeń z innymi zyskasz wiedzę, umiejętności i cenne kontakty.

Wykładowcy-praktycy

Kadra dydaktyczna to eksperci z wieloletnim doświadczeniem, którzy dzielą się praktycznymi wskazówkami i wnoszą do zajęć ogrom wiedzy.

Praktyczny charakter studiów:
■ Zajęcia są interaktywne, co pozwala na **wymianę doświadczeń** i zdobycie praktycznych umiejętności.

Program studiów

9	172	10	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba godzin zajęć	Liczba zjazdów	Liczba semestrów

Wiedza o kliencie (24 godz.)

- Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego Klienta (6 godz.)
- Voice of Customer i customer data (6 godz.)
- Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem (10 godz.)

Istota CX i zarządzanie doświadczeniem klienta (98 godz.)

- Istota CX i CEM (6 godz.)
- Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM (6 godz.)
- Budowa i wdrażanie strategii CEM (12 godz.)
- Employee experience czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia Klientów (12 godz.)
- Zarządzanie procesami nakierowanymi na klienta (8 godz.)
- Product and service experience - Jak projektować produkty i usługi dla klientów (8 godz.)

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- Metody badań opinii i satysfakcji klientów (10 godz.)
- Zarządzanie call center w służbie CX (4 godz.)
- Jak mówić i pisać, by klient zauważył, zrozumiał i kupił nasz przekaz (6 godz.)
- Nowe technologie i digital CX (4 godz.)
- Omnichannel customer experience management (4 godz.)
- Aspekty prawne w zarządzaniu relacjami z Klientami (4 godz.)
- Mapowanie podróży Klienta (8 godz.)
- CRM - programy do zarządzania Klientami (6 godz.)

Firma w procesie zmian (20 godz.)

- Lider w procesie zarządzania zmianą (6 godz.)
- Zarządzanie zmianą we wdrażaniu CX (6 godz.)
- Wskaźniki biznesowe realizacji CX i EX (8 godz.)

Wdrażanie CEM - case studies (24 godz.)

- CEM w branży bankowo-finansowej (8 godz.)
- CEM w branży turystyczno-hotelarskiej (8 godz.)
- CEM w średniej wielkości firmie usługowej (8 godz.)

Projekt i seminarium dyplomowe (8 godz.)

- Seminarium dyplomowe (8 godz.)

Forma zaliczenia

- Testy semestralne
- Egzamin końcowy polegający na obronie projektu

Warunki przyjęcia

Aby zostać uczestnikiem studiów podyplomowych na Uniwersytecie WSB Merito, należy:

- mieć ukończone studia licencjackie, inżynierskie lub magisterskie,
- złożyć komplet dokumentów i spełnić wymogi rekrutacyjne,
- o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.

Możliwości dofinansowania

- **Pierwsi zyskują najwięcej!** Im szybciej się zapiszesz, z tym większej zniżki skorzystasz.
- Oferujemy specjalne, **większe zniżki dla naszych absolwentów**.
- Możesz skorzystać z dofinansowania z **Bazy Usług Rozwojowych**.
- Pracodawca może dofinansować Ci studia, otrzymując dodatkową zniżkę w ramach **Programu Firma**.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Dowiedz się więcej

- Warto sprawdzić możliwości dofinansowania z **KFS**.

Dowiedz się więcej

Twoje wybrane kompetencje

- Absolwent kierunku Customer Experience Management **potrafi przygotować i wdrażać strategie zarządzania doświadczeniem klienta** oraz analizować czynniki wpływające na jego satysfakcję.
- Potrafi projektować skuteczną komunikację z klientami, budować kulturę organizacyjną opartą na empatii oraz **wykorzystywać narzędzia CEM do zwiększania zaangażowania zespołu i efektywności firmy.**

Ceny

Dla Kandydatów

	1 rok
1 rata	**7100 zł** (1 x 7100 zł)
2 raty	**3550 zł** (2 x 3550 zł)
10 rat	**710 zł** (10 x 710 zł)
12 rat	**640 zł** (12 x 640 zł)

Dla naszych absolwentów

	1 rok
1 rata	**7100 zł** (1 x 7100 zł)
2 raty	**3550 zł** (2 x 3550 zł)
10 rat	**710 zł** (10 x 710 zł)
12 rat	**640 zł** (12 x 640 zł)

W oparciu o art. 80 ust. 3 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce uczelnia raz w roku akademickim zwiększa wysokość czesnego określonego w § 3 ust. 1 Umowy o wskaźnik równy wskaźnikowi wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych za rok kalendarzowy poprzedzający rok, w którym dokonuje się waloryzacji, ogłoszony przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, łącznie nie więcej niż o 30 % do czasu ukończenia studiów określonych w Umowie.

Wykładowcy i eksperci prowadzący zajęcia

mgr Anna Gapińska

- Specjalizuje się w customer experience management i employee experience management, traktując oba obszary jako nierozerwalne czynniki sukcesu firmy oraz nowoczesnego podejścia do zarządzania.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

dr Joanna Szymańska

- Doktor nauk społecznych w zakresie psychologii. Zainteresowania naukowe koncentruje wokół psychologii rodziny oraz rozwoju człowieka.
- Psychoterapeutka w trakcie certyfikacji. Poza dydaktyką posiada doświadczenie w pracy klinicznej z pacjentami rozwojowymi, dorosłymi oraz rodzinami.
- Ukończyła kurs psychoterapii systemowej (podstawowy i zaawansowany) w Wielkopolskim Towarzystwie Terapii Systemowej w Poznaniu oraz 4-letnią Szkołę Psychoterapii Dzieci i Młodzieży w Warszawie.
- Członkini Dolnośląskiego Stowarzyszenia Psychoterapeutów oraz Polskiego Towarzystwa Terapii Zabawą.

r.pr. Tomasz Palak

- Radca prawny, prelegent i autor artykułów publikowanych na stronie tomaszpalak.pl oraz w prasie branżowej. Dzieli się wiedzą prawniczą, praktycznymi wskazówkami i własnym doświadczeniem.
- Występował na TEDx, Infoshare, I Love Marketing oraz wielu innych wydarzeniach, gdzie dzielił się wiedzą i doświadczeniem, łącząc prawo z praktycznym spojrzeniem na biznes i nowe technologie.
- Publikował artykuły m.in. we Wprost, Forbes, na portalu prawo.pl oraz w Rzeczpospolitej, dzieląc się ekspercką wiedzą prawniczą i praktycznym spojrzeniem na zagadnienia współczesnego prawa.
- Współpracował z różnorodnymi klientami, wśród których znaleźli się m.in. L.U.C., Roca oraz Janina Daily, oferując im profesjonalne wsparcie prawne i doradcze w realizowanych projektach.

mgr Ewa Tomczak

- Specjalizuje się w customer experience, service design i voice of customer, koncentruje się na badaniach i monitorowaniu jakości oraz wykorzystaniu psychologii w biznesie.
- Animator zmian, od 2011 r. trener biznesu, od 2015 r. badacz i moderator design thinking. Posiada 8-letnie doświadczenie w marketingu B2B i B2C, także na stanowisku kierowniczym.
- Popularyzuje wykorzystanie design thinking w edukacji, pomysłodawczyni ogólnopolskiej konferencji online „Projektowanie rozwiązań dla edukacji”.
- Wykazuje biegłość w projektowaniu spójnych procesów, ceniona za profesjonalizm, kreatywność oraz indywidualne i elastyczne podejście do projektów.

Elżbieta Gierczyńska

- Ekspertka CX i EX. Łączy je w podejściu Human Experience, wspierając rozwój organizacji przez doświadczenia klientów i pracowników.
- Posiada 25 lat doświadczenia. Skupia się na kompetencjach miękkich: empatii, feedbacku, synergii zespołu oraz mapowaniu ścieżki pracownika.
- Prowadzi szkolenia dla menedżerów CX, także w obszarze wskaźników biznesowych. Pokazuje, jak CX realnie wpływa na rozwój i wyniki firmy.
- Wykorzystuje AI w pracy menedżera CX. Łączy podejście humanistyczne z analizą danych, tworząc skuteczne rozwiązania dla nowoczesnych organizacji.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Adam Latek

- Hotelarz i doradca biznesowy, członek Polskiej Izby Hotelarzy. Trener programu IATA „Food & Beverage Manager”.
- Wykładowca uczelni Vistula w Warszawie. Koordynator kierunku Hospitality w programie Intertour, przygotowującym do pracy w branży hotelarskiej globalnie.
- Brał udział w otwarciu ponad 16 hoteli. Wspierał rozwój marki Best Western w Polsce i współpracuje z inwestorami hotelarskimi.
- Współpracował z sieciami: IHG, Accor, Choice Hotels, Hilton. Prowadzi szkolenia i doradza w zarządzaniu hotelami zgodnie z zasadami gościnności.

Janusz Kamieński

- Konsultant, menedżer i przedsiębiorca z 25-letnim doświadczeniem. Od 2004 prezes EC sp. z o.o.
- Prekursor strategii CX/CEM w Polsce. Wspiera firmy w budowaniu skutecznych strategii i poprawie wyników biznesowych w kraju i za granicą.
- Doradzał wielu firmom, m.in. Alior Bank i Auchan. Działał w Europie, wspierając zarządy w realizacji strategii.
- Występuje na konferencjach międzynarodowych. Autor publikacji i bloga o CX i strategii, który osiągnął ponad 1,9 mln odsłon.

Katarzyna Pamuła-Prud

- Trenerka, konsultantka i interim manager. Ekspertka CX, zarządzania procesami oraz budowania kultury organizacyjnej.
- Specjalizuje się w CX, obsłudze klienta i reklamacjach. Optymalizuje procesy i zwiększa efektywność operacyjną w organizacjach.
- Doświadczenie zdobyła m.in. w GE w bankowości. Odpowiadała za strategie, projekty, zmianę, jakość i zaangażowanie pracowników.
- Wykładowca WSB Merito w Gdańsku, członek zarządu Fundacji Interim Managementu. Zarządzała zespołami i wspiera firmy w osiąganiu realnych wyników.

Marcin Sawicki

- Konsultant i ekspert ds. obsługi klienta, contact center oraz Customer Experience. Posiada ponad 20 lat doświadczenia w branży.
- Pracował w sektorach: ubezpieczenia, medycyna, telekomunikacja. Tworzył i zarządzał contact center m.in. w PZU Zdrowie i Medicover.
- Odpowiadał za jakość i rozwój obsługi klienta w Nationale-Nederlanden. Specjalizuje się w CX i Employee Experience.
- Zna technologie wspierające obsługę klienta, w tym AI i systemy CRM. Pomaga firmom usprawniać procesy i poprawiać doświadczenia klientów.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Dorota Kabat

- Trenerka biznesu, coach, konsultantka i wykładowczyni z 18+ lat doświadczenia. Specjalizuje się w rozwoju liderów i transformacji organizacji.
- Zajmuje się wdrażaniem zmian, innowacjami oraz rozwiązywaniem problemów biznesowych. Wspiera organizacje w budowaniu nowoczesnych strategii zarządzania.
- Ekspertka w obszarze HR: rekrutacja, onboarding, rozwój kompetencji, employer branding. Pomaga firmom budować zaangażowane i efektywne zespoły.
- Facylitatorka procesów grupowych. Specjalizuje się także w polityce różnorodności i wspiera organizacje w tworzeniu inkluzywnego środowiska pracy.

Aleksandra Morawska-Wagner

- Socjolożka i filozofka, certyfikowana trenerka. Od 20 lat związana z branżą badawczą i analizą doświadczeń klientów.
- Specjalizuje się w metodach badawczych (ilościowych i jakościowych). Realizowała projekty m.in. mystery shopper, satysfakcji klientów i Customer Experience.
- Prowadziła zespoły badawcze i koordynowała projekty. Odpowiadała za strategię, cele oraz współpracę między działami w organizacjach.
- Doświadczenie międzynarodowe. Pracowała dla sektorów: finanse, telekomunikacja, energetyka, FMCG. Tworzy rozwiązania poprawiające doświadczenia klientów.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.