



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

Liczba miesięcy nauki

# 172

Liczba godzin zajęć

# 10

Liczba zjazdów

# 2

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.)
- 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

#### **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.**



rekrutacyjne,

- o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.

[Dowiedz się więcej](#)

- Pracodawca może dofinansować Ci studia, otrzymując dodatkową zniżkę w ramach **Programu Firma**.

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

[Dowiedz się więcej](#)

## Czego się nauczysz?

- Wdrażać strategie i narzędzia **Customer Experience Management (CEM)** w codziennym funkcjonowaniu firmy.
- Budować **kulturę organizacyjną** opartą na empatii, szacunku i słuchaniu głosu klienta i pracownika.
- Analizować czynniki wpływające na doświadczenia klientów i wykorzystywać je w **optymalizacji działań**.
- Projektować skuteczną, **relacyjną komunikację z klientami** opartą na zrozumieniu i dialogu.
- Zwiększać zaangażowanie zespołu i efektywność organizacji poprzez zarządzanie doświadczeniem klienta.
- Korzystać z praktycznych **narzędzi CEM** i zdobyć kompetencje do pracy jako Customer Experience Manager.

## Ceny

### Dla Kandydatów

#### 1 rok

1 rata

**6220 zł** ~~7100 zł~~ (1 x 6220 zł)

Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 6160zł

2 raty

**3110 zł** ~~3550 zł~~ (2 x 3110 zł)

Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3080zł

10 rat

**622 zł** ~~710 zł~~ (10 x 622 zł)

Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 616zł

12 rat

**566 zł** ~~640 zł~~ (12 x 566 zł)

Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 561zł

### Dla naszych absolwentów



### 1 rok

1 rata	<b>5820 zł</b> <del>7100 zł</del> (1 x 5820 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 5760zł
2 raty	<b>2910 zł</b> <del>3550 zł</del> (2 x 2910 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 2880zł
10 rat	<b>582 zł</b> <del>710 zł</del> (10 x 582 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 576zł
12 rat	<b>533 zł</b> <del>640 zł</del> (12 x 533 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 528zł

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.