Customer Experience Management

- Kierunek - studia podyplomowe

Online 2 semestry W PARTNERSTWIE OD PAŹDZIERNIKA

Cel studiów

Studia w formule online

Nową wiedzę i umiejętności zdobywasz, dzięki zajęciom realizowanym na platformie MS Teams. Z wykładowcami i uczestnikami studiów kontaktujesz się przez internet, w czasie rzeczywistym.

min. 90 % godzin jest realizowanych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w formie synchronicznej (w stosunku do wszystkich godzin przewidzianych w programie studiów).

Kierunek, który Cię interesuje, jest **efektem współpracy Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW oraz Uniwersytetów WSB Merito.** Dzięki temu na zajęciach online spotkasz się z uczestnikami i wykładowcami z innych miast.

Celem studiów jest nie tylko przygotowanie właścicieli, menedżerów i pracowników firm do kompleksowego zastosowania takiego podejścia, wdrożenia strategii i narzędzi z zakresu Customer experience management, ale również przekazanie wiedzy, najnowszych rozwiązań i przykładów skutecznej komunikacji z klientami, zmiany myślenia i podejścia na takie, które jest oparte o empatię, szacunek i kulturę komunikacji z klientami. Filozofia Customer experience management nie tylko zmienia wewnętrze podejście do prowadzenia biznesu ale skutkuje wzrostem zaangażowania pracowników, zadowolenia klientów, jakości oferowanych produktów i usług jak również obniża koszty we wszystkich obszarach funkcjonowania firmy.

Co zyskujesz?

Zyskasz nową perspektywę prowadzenia biznesu, zarządzania pracownikami i współpracy z klientami opartą o budowanie relacji, słuchanie głosu klientów i pracowników.

Nauczysz się szerokiego spojrzenia na czynniki wpływające na doświadczenie klientów, które determinują chęć bądź jej brak do podjęcia współpracy i/lub jej kontynuacji z firmami.

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Dowiesz się, w jaki sposób zbudować i wdrożyć w firmie kulturę ciągłego doskonalenia opartą o zarządzanie doświadczeniem i oczekiwaniami klientów zwiększającą jakość i wydajność pracowników z jednej strony i wzrost zaangażowania i pozytywnych relacji z klientami z drugiej.

Zdobędziesz najnowszą wiedzę i praktyczne, gotowe do wdrożenia rozwiązania od praktyków CEM.

Poznasz narzędzia do skutecznej zmiany podejścia w zarządzaniu relacjami i oczekiwaniami klientów.

Zdobędziesz nowy, atrakcyjny zawód przyszłości – Customer experience managera – managera ds. zarządzania relacjami z klientami.

Dla kogo?

Studia skierowane są do osób pragnących zdobyć nowe kompetencje w zakresie CEM.

Właściciele i managerowie wszystkich firm z wszystkich sektorów pragnący zbudować przewagę konkurencyjną poprzez oparcie zarządzania firmą o zarządzanie relacjami z klientami.

Pracownicy i managerowie działów marketingu, sprzedaży i obsługi klienta chcący podnieść swoje kompetencje, jakość i efektywność pracy.

Osoby odpowiedzialne za wdrażanie i koordynowanie działań zawiązanych z jakością oraz planowaniem i koordynowaniem procesów doskonalących w firmach.

Wszystkie osoby, niezależnie od dotychczasowego wykształcenia i doświadczenia, które opierają swój sposób działania na empatii, relacyjności i szacunku do drugiego człowieka.

Program studiów

Program studiów podyplomowych na kierunku **Customer Experience Management**

Liczba miesięcy nauki: **9**

Liczba godzin: **172**

Liczba zjazdów: **10**

Liczba semestrów: **2**

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.)

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

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 i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

Wykładowcy

Anna Gapińska

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Specjalizuje się w tematyce customer experience management i employee experience management traktując oba te obszary jako nierozerwalne czynniki sukcesu firmy i nowoczesnego podejścia do zarządzania doświadczeniami klientów i pracowników. Szkoli, doradza i wdraża w firmach programy z zakresu CX i EX. Trener i praktyk biznesu z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem zawodowym. Wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku. Twórczyni autorskiego programu i opiekun merytoryczny studiów podyplomowych „Customer experience management".

Prowadzi m.in. szkolenia i warsztaty z budowy Persony, mapy empatii i mapowania podróży klientów i pracowników, które w otwarty sposób badają oczekiwania i doświadczenia obu grup z jednej strony jak i są skutecznym narzędziem zmiany wewnętrznych procesów i podejścia do zarządzania. Tematykę swoich szkoleń opiera na najlepszych międzynarodowych trendach i praktykach. Inspiruje, często w niestandardowy sposób. Jej szkolenia i warsztaty są bardzo wysoko oceniane przez uczestników uzyskując wskaźnik NPS powyżej 80.

Twórczyni autorskich programów wspierających customer & employee experience management, m.in.: CX & EX essence networking & knowledge sharing, CX & EX audit.

Marta Filipowicz

Konsultant biznesowy w zakresie customer experience, zarządzania zmianą i HR. Coach, mentor, trener biznesu. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w pracy w międzynarodowym środowisku w branży FMCG w obszarach marketingu, sprzedaży, customer care i customer experience.
Jest akredytowanym coachem i mentorem na poziomie EMCC Practitioner. Wspiera firmy i osoby indywidualne w przechodzeniu przez zmiany. Działa jako mentor w Fundacji Liderek Biznesu.
W ostatnich latach pracy w firmie Philip Morris, współtworzyła funkcję Customer Experience poprzez wypracowanie wspólnie z całą organizacją wizji CX, zbudowanie zespołu oraz wprowadzenie procesu testowania nowych pomysłów z klientami. Zainicjowała zmianę standardów obsługi klienta dla pracowników sklepów IOQSa oraz agentów info-linii. Wspólnie ze swoim zespołem przeprowadziła szereg projektów usprawnienia oferowanych usług metodą service design.
Była odpowiedzialna za wprowadzenie pierwszej marki w kategorii produktów do podgrzewania tytoniu (IQOS) na rynek polski. Kierowała wtedy wielofunkcyjnym zespołem składającym się z przedstawicieli wszystkich głównych funkcji (start-up w ramach korporacji). Odegrała kluczową rolę w tworzeniu działu Customer Care oraz projektowaniu wielu nowych procesów związanych z obsługą klienta.
Właścicielka firmy 100 stories zajmującej się konsultacjami biznesowymi, prowadzeniem szkoleń oraz wspieraniem rozwoju firm i osób indywidualnych poprzez coaching & mentoring.

Adam Latek

Hotelarz, doradca biznesowy, pasjonat. Członek Polskiej Izby Hotelarzy. Certyfikowany trener programu „Food & Beverage Manager" amerykańskiego stowarzyszenia przewoźników lotniczych IATA. Wykładowca Szkoły Głównej Turystyki i Hotelarstwa uczelni Vistula w Warszawie.
Koordynator kierunku „Hospitality" – unijnego programu „Intertour" mającego kształcić hotelarzy, którzy będą

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

pracować na całym świecie.
Brał udział w otwarciach ponad 16 hoteli w Polsce i za granicą. Pomagał wprowadzić na polski rynek hotele marki Best Western.
Na co dzień współpracuje z inwestorami hotelarskimi, którym pomaga prowadzić obiekty hotelowe zgodnie ze sztuką gościnności. Prowadzi szkolenia dla hotelarzy praktyków. Współpracuje z międzynarodowymi sieciami hotelowymi i uczelniami hotelarskimi w Europie.
Pracował w międzynarodowych sieciach hotelarskich, m.in.: IHG, ACCOR, Choice Hotels, Hilton.

Janusz Kamieński

Konsultant, menedżer, przedsiębiorca z 25-letnim stażem w doradztwie. Od 2004 r. Prezes zarządu polskiej firmy doradczej EC sp. z o.o.. Promotor i prekursor w Polsce strategii CX/CEM (Customer Experience Management), którą z powodzeniem stosuje do podnoszenia skuteczności biznesowej licznych przedsiębiorstw. W swojej karierze doradzał zarządom firm nie tylko w Polsce, ale i poza jej granicami – w Czechach, Danii, Holandii, Niemczech, Rumunii oraz Wielkiej Brytanii. Wspierał procesy formułowania i realizacji skutecznych strategii m.in. w: Alior Bank, Auchan, Bank Pekao, Basell Orlen Poliolefins, Chiesi, DAFA, DANONE, Deni Cler, Edipresse, Eltel Networks, First Data, Generali, Grupa Żywiec, innogy, Play, Raiffeisen Polbank, Reckitt Benckiser.
Konsultant akredytowanego przy Chartered Institute of Marketing programu Professional Diploma in Marketing. Ma za sobą liczne wystąpienia na konferencjach w Polsce i na świecie (m.in. Berlin, Budapeszt, Shanghaj, Vancouver). Jego artykuły publikują najlepsze czasopisma biznesowe w Polsce, a prowadzony od listopada 2012 r. blog w tematyce strategii biznesowych oraz CX/CEM ma już ponad 1,9 mln wejść.

Katarzyna Pamuła - Prud

Trener i konsultant biznesu, Interim manager

Wieloletni Praktyk. Pasjonatka Customer Experience Management. Specjalistka w zarządzaniu procesami.
Ekspert w dziedzinie Customer Experience Management, obsługi klienta, zarządzania reklamacjami i tworzenia kultury organizacyjnej nastawionej na klienta, a także optymalizacji i efektywności procesów operacyjnych. W swojej pracy kieruje się doświadczeniem, które zdobywała w różnych obszarach i na różnych stanowiskach, między innymi w międzynarodowej korporacji (GE) w obszarze usług finansowych – bankowości.
Pracując na stanowiskach managerskich i dyrektorskich odpowiadała również za: tworzenie strategii i ustalanie celów, zarządzanie projektami, zarządzanie zmianą, jakość procesów, programy motywacyjne oraz budowanie zaangażowania pracowników i komunikację wewnętrzną. Szerokie doświadczenie pozwala na ocenę efektywności biznesu z różnych perspektyw, łącząc oczekiwania klientów, organizacji i pracowników.
Posiada długoletnie doświadczenie w pracy z ludźmi, zarządzając zarówno dużymi zespołami, jak również zespołami wysoko wyspecjalizowanych specjalistów. W pracy z Klientami opiera się na własnych doświadczeniach, co przekłada się na realne sukcesy.

Wykładowca w Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku oraz Członek Zarządu Fundacji Rozwoju Interim Managementu.

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Special promotion for candidates.

Nie czekaj, zapisz się online. Pierwsi korzystają najwięcej!

Zapisując się do 27 maja, zyskujesz 1200 zł, dzięki:

800 zł zniżki w czesnym rozliczanej przez cały okres studiów, proporcjonalnie do wybranego systemu ratalnego,

400 zł dzięki zwolnieniu z opłaty wpisowej.

Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 240 zł

do 27 maja

czesne już od

240 zł ~~285 zł~~ zł

miesięcznie

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Ceny dla kandydatów

Studia to inwestycja, która się zwraca

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe na Uniwersytecie WSB Merito i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości. Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	**1 rok**	**2800 zł ~~3200 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
10 rat	**1 rok**	**560 zł ~~640 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
12 rat	**1 rok**	**468 zł ~~535 zł~~**

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat	**price_after_promotion rat**	**price_last_30 rat**

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Ceny dla kandydatów z zagranicy

Studia to inwestycja, która się zwraca

Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz. Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe w WSB i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	**1 rok**	**2800 zł ~~3200 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
10 rat	**1 rok**	**560 zł ~~640 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
12 rat	**1 rok**	**468 zł ~~535 zł~~**

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat	**price_after_promotion rat**	**price_last_30 rat**

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Ceny dla absolwentów WSB i WSB Merito

Studia to inwestycja, która się zwraca

Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	**1 rok**	**2700 zł ~~3200 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
10 rat	**1 rok**	**540 zł ~~640 zł~~**

	Rok nauki	Czesne
12 rat	**1 rok**	**451 zł ~~535 zł~~**

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat	**price_after_promotion rat**	**price_last_30 rat**

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 gdansk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.