UNIWERSYTET WSB MERITO GDYNIA
wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

Sposób realizacji: Online

Obszar studiów: Zarządzanie

Cechy: Od października • Polski • Gwarancja uruchomienia

Miasto: Gdynia

To kierunek dla osób, które:

- chcą zdobyć nowe kompetencje w obszarze doświadczeń klienta,
- chcą zbudować przewagę przez relacje z klientami,
- chcą działać lepiej w działach sprzedaży, marketingu i obsługi klienta,
- koordynują jakość i procesy w swoich firmach,
- cenią empatię, relacje i dobre doświadczenia klienta.

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"

Microsoft 365
Nasi uczestnicy otrzymują darmową licencję A1, która obejmuje popularne aplikacje, takie jak **Outlook, Teams, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, SharePoint, Sway i Forms.**

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

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.

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

Program studiów

9	172	10	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba miesięcy nauki	Liczba zjazdów	Liczba zjazdów

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 Gdyni, 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 i 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.

Dowiedz się więcej

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**.
- Warto sprawdzić możliwości dofinansowania z

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 Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

	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
2 raty	**3550 zł** (2 x 3550 zł)
10 rat	**710 zł** (10 x 710 zł)
12 rat	**595 zł** (12 x 595 zł)

Cena jednorazowa: **7100 zł**

Dla naszych absolwentów

	1 rok
2 raty	**3550 zł** (2 x 3550 zł)
10 rat	**710 zł** (10 x 710 zł)
12 rat	**595 zł** (12 x 595 zł)

Cena jednorazowa: **7100 zł**

Dla kandydatów z zagranicy

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 Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

	1 rok
2 raty	**3550 zł** (2 x 3550 zł)
10 rat	**710 zł** (10 x 710 zł)
12 rat	**595 zł** (12 x 595 zł)

Cena jednorazowa: **7100 zł**

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.

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.

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.

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 Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- 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.

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 strategię, 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.

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 Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- 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.

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, satysfakcja klientów i Customer Experience.
- Prowadziła zespoły badawcze i koordynowała projekty. Odpowiadała za strategie, cele oraz współpracę między działami w organizacjach.
- Doświadczenie międzynarodowe. Pracowała dla sektorów: finanse, telekomunikacja, energetyka, FMCG. Tworzy rozwiązania poprawiające doświadczenia klientów.

Dlaczego warto?

Kluczowe kompetencje w obszarze doświadczeń klienta to umiejętność łączenia perspektywy klienta z operacjami - szczególnie w contact center, gdzie CX realnie dzieje się w każdej interakcji. Absolwenci programu wyraźnie rozwijają się w podejściu do CX – staje się ono bardziej systemowe, świadome i oparte na danych. Widać to zarówno w ich aktywności na LinkedIn, jak i jakości dalszych dyskusji. Program buduje także wartościowe relacje i sieć kontaktów.

Marcin Sawicki, wykładowca studiów podyplomowych

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 Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.