

# Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Zarządzanie

**Cechy:** Od października • Polski

**Miasto:** Łódź

**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.



## Dofinansowanie z BUR

Chcesz skorzystać z **dofinansowania Bazy Usług Rozwojowych**?

Sprawdź nasze usługi w BUR: [Wyszukiwarka usług - Baza Usług Rozwojowych - PARP](#)

Jeśli nie możesz znaleźć usługi, która Cię interesuje, **skontaktuj się z nami**, a wprowadzimy ją specjalnie dla Ciebie!

Napisz: [monika.zurkowska@lodz.merito.pl](mailto:monika.zurkowska@lodz.merito.pl)

### Dostęp online

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

**92%**

uczestników **poleca** studia podyplomowe

Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.

### Microsoft 365

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

**91%**

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

Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024"

### Wykładowcy-praktycy

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

### Rozwój kompetencji i networking

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

### Praktyczny charakter studiów

Zajęcia są interaktywne, co pozwala na wymianę doświadczeń i zdobycie praktycznych umiejętności.

**9**

Liczba miesięcy nauki

**172**

Liczba godzin zajęć

**10**

Liczba zjazdów

**2**

Liczba semestrów

## Program studiów

## Program studiów

### 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 i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

### **Warunki przyjęcia**

**Aby zostać uczestnikiem studiów**

### **Możliwości dofinansowania**



### **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](#)

- **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.**
- Funkcjonuje u nas **Program Poleceń.**
- 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                    **6260 zł** ~~7140 zł~~ (1 x 6260 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 6200zł

2 raty                    **3130 zł** ~~3570 zł~~ (2 x 3130 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3100zł

10 rat                    **626 zł** ~~714 zł~~ (10 x 626 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 620zł

12 rat                    **521 zł** ~~595 zł~~ (12 x 521 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 516zł



## Dla naszych absolwentów

### 1 rok

|        |  |
|--------|--|
| 1 rata | <b>5860 zł</b> <del>7140 zł</del> (1 x 5860 zł)<br>Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 5800zł |
| 2 raty | <b>2930 zł</b> <del>3570 zł</del> (2 x 2930 zł)<br>Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 2900zł |
| 10 rat | <b>586 zł</b> <del>714 zł</del> (10 x 586 zł)<br>Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 580zł    |
| 12 rat | <b>488 zł</b> <del>595 zł</del> (12 x 488 zł)<br>Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 483zł    |

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

### Małgorzata Knut

- Wspiera liderów w rozwijaniu kompetencji przywódczych, które wprowadzają pozytywne zmiany w zespołach i organizacjach.
- Trener biznesu i wykładowca; towarzyszy zespołom w odkrywaniu potencjału i świadomym wchodzeniu na wyższy poziom współpracy oraz komunikacji.
- Przez 15 lat pełniła funkcje zarządcze w międzynarodowych instytucjach finansowych, m.in. jako członek zarządu i prezes spółki.
- Od 2015 realizuje projekty rozwojowe dla kadry, łącząc mentoring, trening i shadow management. Ukończyła Akademię Norman Benett i SET; stosuje narzędzie FRIS® Style Myślenia.

### 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 Anna Gapińska

- Specjalizuje się w customer experience management i employee experience management,



traktując oba obszary jako nierozdzielne 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.