UNIWERSYTET WSB MERITO ŁÓDŹ

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

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 **eksperci** 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	172	10	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba godzin zajęć	Liczba zjazdów	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.)

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 Łodzi, 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

Warunki przyjęcia

Aby zostać uczestnikiem studiów podyplomowych na Uniwersytecie WSB

Możliwości dofinansowania

- **Pierwsi zyskują najwięcej!** Im szybciej się zapiszesz, z tym większej zniżki skorzystasz.

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 Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Merito, należy:

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

Dowiedz się więcej

- 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	**7140 zł** (1 x 7140 zł)
2 raty	**3570 zł** (2 x 3570 zł)
10 rat	**714 zł** (10 x 714 zł)
12 rat	**595 zł** (12 x 595 zł)

Dla naszych absolwentów

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 Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

	1 rok
1 rata	**7140 zł** (1 x 7140 zł)
2 raty	**3570 zł** (2 x 3570 zł)
10 rat	**714 zł** (10 x 714 zł)
12 rat	**595 zł** (12 x 595 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

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 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.

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 Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- 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.

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 Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.