

# Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Zarządzanie

**Cechy:** Od października • Polski • W partnerstwie

**Miasto:** Poznań

**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.



5

bezpłatnych szkoleń  
w formie 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.

#### Wykładowcy praktycy

■ Kadra dydaktyczna to **eksperti 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.

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"

#### 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

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 i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

### **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,

#### **Możliwości dofinansowania**

- **Pierwsi zyskują najwięcej!** Im szybciej się zapiszesz, z tym większej zniżki skorzystasz.
- Oferujemy specjalne, **większe zniżki dla naszych absolwentów.**



- złożyć komplet dokumentów i spełnić wymogi rekrutacyjne,
- o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.  
[Dowiedz się więcej](#)

- 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 strategię 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	<b>6220 zł</b> <del>7100 zł</del> (1 x 6220 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 6160zł
2 raty	<b>3110 zł</b> <del>3550 zł</del> (2 x 3110 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3080zł
10 rat	<b>622 zł</b> <del>710 zł</del> (10 x 622 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 616zł
12 rat	<b>566 zł</b> <del>640 zł</del> (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.

## 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.