

# Customer Experience - zarządzanie doświadczeniami klientów

STUDIA I STOPNIA - SPECJALNOŚĆ

**Forma:** Niestacjonarne • Stacjonarne

**Sposób realizacji:** Hybrydowe

**Cechy:** Studia I stopnia licencjackie • Od października • Polski • 6 semestrów

**Miasto:** Szczecin



## Czego się nauczysz?

- Poznasz metody **obsługi klienta w sytuacjach kryzysowych i budowania pozytywnej relacji**, co pomoże Ci skutecznie wspierać klientów w każdej sytuacji.
- Zrozumiesz zasady **planowania procesów obsługi klienta w środowisku internetowym**, co pozwoli Ci dostosować strategię do cyfrowej rzeczywistości.
- Dowiesz się, jak badać **poziom satysfakcji klientów oraz analizować ich potrzeby**, co umożliwi Ci skuteczniejsze dopasowanie oferty do oczekiwań.
- Poznasz metody komunikacji **między działami o różnej specyfice: technicznymi, sprzedażowymi i finansowymi**, co poprawi współpracę i efektywność w organizacji.
- Nauczysz się zarządzać **procesami budowania relacji z klientem oraz ich mapowania**, co pozwoli Ci zidentyfikować kluczowe punkty kontaktu.
- Poznasz techniki **projektowania strategii customer experience i ich wdrażania**, co zwiększy efektywność działań firmy na rynku.

## Praca dla Ciebie

- Customer service specialist zarządza procesami **obsługi klienta i doskonali doświadczenia użytkowników**.
- Customer success manager wspiera klientów w **osiąganiu celów poprzez odpowiednie doradztwo i wsparcie**.
- Specjalista ds. UX projektuje interfejsy oraz **rozwiązania dostosowane do potrzeb użytkowników**.
- CX strategy specialist opracowuje i wdraża strategię **zarządzania doświadczeniami klientów w firmach**.
- Specjalista ds. obsługi klienta prowadzi działania związane z **rozwiązywaniem problemów klientów i ich satysfakcją**.
- Project management office specialist zarządza projektami **optymalizującymi procesy customer experience**.

## Program studiów

### Praktyczne studia

Uczymy tak, aby jak najlepiej przygotować Cię do rzeczywistych wyzwań, z jakimi spotkasz się w pracy zawodowej.

- **Projekty grupowe** – realne problemy biznesowe.
- **Symulacje** – decyzje w warunkach rynkowych.



- **Stáže i praktyki** – doświadczenie w firmach.
- **Wykłady z praktykami** – eksperci z rynku.
- **Nowoczesne narzędzia** – aktualne technologie.
- **Case studies** – analiza realnych przypadków.

### **Wybrane zajęcia kierunkowe:**

- Zachowania konsumentów
- Ochrona własności intelektualnej
- Nowoczesne technologie w marketingu i sprzedaży
- Psychologia marketingu i sprzedaży
- Zarządzanie projektami
- Komunikacja marketingowa,
- Reklam i PR,
- Badania marketingowe,
- Zarządzanie ceną i dystrybucją.
- Podstawy zarządzania
- Podstawy ekonomii
- Podstawy marketingu
- Podstawy psychologii
- Podstawy prawa
- Podstawy finansów
- Elementy socjologii
- Podstawy komunikacji
- Zarządzanie marką
- Zachowania konsumentów
- Ochrona własności intelektualnej
- Nowoczesne technologie w marketingu i sprzedaży
- Psychologia marketingu i sprzedaży
- Zarządzanie projektami



## Wybrane zajęcia specjalnościowe:

- Zarządzanie relacjami z klientem
- E-marketing
- Psychologia komunikacji
- Marketing relacji
- Obsługa klienta
- Badania marketingowe w analizie potrzeb klientów
- Media i komunikacja kryzysowa
- Automatyzacja marketingu
- Customer engagement

## Nauka języka obcego

### Na studiach stacjonarnych:

- 240 godzin nauki jednego języka obcego (60 godzin w semestrze, od 2 do 5 semestru).

### Na studiach niestacjonarnych:

- 64 godziny nauki jednego języka obcego w 2 i 3 semestrze.

Możesz wybrać: j. angielski, j. niemiecki.

## Praktyki i staże

Praktyki studenckie to ważny element studiów. Studenci studiów licencjackich oraz jednolitych studiów magisterskich realizują **960 godzin praktyk** (24 tygodnie), zdobywając doświadczenie zawodowe. Jeśli pracujesz w zawodzie zgodnym z kierunkiem studiów, możesz zaliczyć praktyki na podstawie zatrudnienia. W trakcie studiów masz też szansę na płatny staż. Programy stażowe przygotowują pracodawcy, z którymi współpracujemy, dostosowując wymagania do stanowisk, co ułatwia pierwsze kroki zawodowe.

## Sposób zaliczenia studiów

Tworzysz w zespole projekt dyplomowy, który rozwiązuje praktyczny lub teoretyczny problem związany z Twoim kierunkiem. Badając literaturę i przeprowadzając własne analizy, pracujesz nad autorską propozycją rozwiązania problemu. Wszystko, czego nauczysz się podczas studiów, pozwala Ci na stworzenie profesjonalnej pracy opartej na realnych danych i działaniach. by uzyskać tytuł licencjata, taki projekt musisz obronić przed komisją. To Ty wyznaczasz kierunek swojego projektu!



## Zasady rekrutacji

Aby zostać studentem studiów I stopnia (licencjackich lub inżynierskich) na Uniwersytecie WSB Merito, należy:

- ukończyć szkołę średnią,
- zdać maturę i uzyskać świadectwo dojrzałości,
- złożyć komplet wymaganych dokumentów,
- spełnić wymogi wynikające z zasad rekrutacji.

[Dowiedz się więcej](#)

## Stypendia i zniżki

- Na studiach I stopnia i jednolitych magisterskich możesz skorzystać z programu Very Important Student (VIS) i studiować w pierwszym semestrze nawet za darmo.
- Możesz otrzymać te same stypendia, co studenci uczelni publicznych, w tym naukowe, sportowe, socjalne i zapomogi.
- Elastyczny system opłat pozwala Ci wybrać, w ilu ratach chcesz opłacać czesne.

[Dowiedz się więcej](#)

## Ceny

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.