

# Customer Experience Management

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Zarządzanie

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

**Miasto:** Toruń

**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.



### 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.

### Networking i rozwój kompetencji

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.

## 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

#### **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.**
- 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 **6140 zł** ~~7140 zł~~ (1 x 6140 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 7140zł

2 raty **3070 zł** ~~3570 zł~~ (2 x 3070 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3570zł

10 rat **614 zł** ~~714 zł~~ (10 x 614 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 714zł

12 rat **511 zł** ~~595 zł~~ (12 x 511 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 595zł

### Dla naszych absolwentów

#### 1 rok

1 rata **5740 zł** ~~7140 zł~~ (1 x 5740 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 7140zł

2 raty **2870 zł** ~~3570 zł~~ (2 x 2870 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3570zł

10 rat **574 zł** ~~714 zł~~ (10 x 574 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 714zł

12 rat **478 zł** ~~595 zł~~ (12 x 478 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 595zł



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.