

# Customer experience i zarządzanie relacjami z klientem

STUDIA I STOPNIA - SPECJALNOŚĆ

**Forma:** Niestacjonarne • Stacjonarne

**Sposób realizacji:** Hybrydowe • Hybrydowe popołudniowo-weekendowe

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

**Miasto:** Warszawa



## Czego się nauczysz?

- **Nauczysz się rozumieć potrzeby i emocje klientów**, dzięki czemu dowiesz się, jak budować pozytywne doświadczenia, które sprawiają, że ludzie chcą wracać do marki.
- **Odkryjesz, jak analizować opinie w internecie**, wykorzystując narzędzia do monitoringu sieci, by wiedzieć, co naprawdę myślą i mówią użytkownicy.
- **Zdobędziesz umiejętność tworzenia jasnej i pomocnej komunikacji**, ucząc się pisać treści, które rozwiązują problemy klientów, zamiast utrudniać im życie.
- **Opanujesz zasady empatycznej rozmowy w social mediach**, co pozwoli Ci mądrze budować zaufanie do marki i profesjonalnie zarządzać komentarzami.
- **Dowiesz się, jak analizować dane i zachowania online**, aby na ich podstawie wyciągać wnioski i stale poprawiać jakość obsługi oraz strategię marki.
- **Poznasz możliwości AI w marketingu**, ucząc się, jak wykorzystać sztuczną inteligencję do szybkiego tworzenia treści i znajdowania ważnych informacji.

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

### Wybrane zajęcia kierunkowe

- Analiza rynku i konkurencji
- Badania marketingowe i statystyka
- Global marketing
- Logistyka marketingowa
- Marketing B2B
- Mikroekonomia



- Negocjacje w biznesie
- Ochrona własności intelektualnej
- Public Relations
- Prawo handlowe
- Przedsiębiorczość i rozwój biznesu
- Psychologia w marketingu
- Reklama i marketing online
- Strategie sprzedaży i marki
- Techniki sprzedaży
- Zarządzanie ceną i dystrybucją
- Zarządzanie organizacją
- Zarządzanie produktem
- Zintegrowane komunikowanie marki

## **Wybrane zajęcia specjalnościowe**

- Analiza danych klienta i KPI w obsłudze
- Customer success management
- Komunikacja z klientem w erze digital
- Marketing relacji i lojalność klienta
- Podstawy Customer Experience
- Psychologia obsługi klienta
- Technologie w obsłudze klienta
- Zarządzanie reklamacjami i trudnymi klientami
- Zarządzanie relacjami z klientem

## **Nauka języka obcego**

### **Na studiach stacjonarnych:**

- 120 godzin nauki języka obcego (30 godz. na semestr) od 1-4 semestru.

#### Forma realizacji:

wszystkie zajęcia prowadzone są w formie stacjonarnej z lektorem.



### Na studiach niestacjonarnych:

- 120 godzin nauki języka obcego (30 godz. na semestr) od 1-4 semestru.

#### Forma realizacji:

- 16 godzin zajęć w sali z lektorem (zjazdy)
- 14 godzin realizowanych w formule e-learningowej

**Do wyboru:** angielski, niemiecki, hiszpański.

### 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

Studia kończysz **egzaminem dyplomowym**. Podczas niego odpowiadasz na pytania z zakresu kierunku i specjalności oraz rozwiązujesz zadanie praktyczne (case study). Egzamin sprawdza nie tylko Twoją wiedzę, ale przede wszystkim **umiejętność jej wykorzystania w realnych sytuacjach zawodowych**.

### Partnerzy kierunku





## 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,
- o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń oraz kompletność dokumentów.

[Dowiedz się więcej](#)

## Stypendia i zniżki

- Na studiach I stopnia oraz jednolitych magisterskich możesz skorzystać z **Programu Very Important Student (VIS)** i studiować 1. semestr za darmo.
- Możesz otrzymać stypendia takie jak na uczelni publicznych, m.in. **naukowe, sportowe, socjalne oraz zapomogi.**
- **Elastyczny system opłat** pozwala 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.

## Wykładowcy

### **mgr Katarzyna Tatarkiewicz, Menedżer kierunku**

- Specjalizuje się w przywództwie, zarządzaniu zespołami, różnorodnością oraz psychologicznymi aspektami rynku pracy.
- Doświadczony ekspert w strategicznym zarządzaniu, prowadzeniu zespołów i talentów, wdrażaniu programów wellbeingowych oraz budowaniu nowoczesnego przywództwa.
- Autorka wielu publikacji i podcastów dotyczących zarządzania strategicznego, pracy zespołowej i budowania nowoczesnego przywództwa.
- Ma wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami i obszarem HR oraz w planowaniu i wdrażaniu strategii zarządzania talentami.

### **dr hab. Hanna Górską-Warsewicz**

- Doktor habilitowany nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu specjalizujący się w problematyce zarządzania marką, jej kapitałem, wartością, reputacją, tożsamością i kreowaniem jej wizerunku.
- Jest profesorem uczelni, promotorem czterech prac doktorskich oraz biegłym sądowym w zakresie organizacji i zarządzania (znaki towarowe, marki). Konsultuje strategie i wycenę znaków towarowych.



- Autor 12 monografii w języku polskim i angielskim (PWN, PWE, Wolter Kluwers, Difin, Routledge Taylor & Francis), ponad 300 artykułów, 50 rozdziałów w monografiach, redaktor naukowy 7 monografii.
- Doświadczenie w wycenie znaków towarowych, analizie percepcji marek, produktów, opakowań i logotypów, identyfikacji podróbek znanych marek, identyfikacji praktyk rynkowych wprowadzających w błąd.

### **dr Adrianna Trzaskowska-Dmoch**

- Specjalizuje się w badaniach nad zastosowaniem nowoczesnych technologii w medycynie osób starszych oraz w przedsiębiorstwach produkcyjnych.
- Autor publikacji w renomowanych czasopismach, specjalizuje się w analizie wyzwań społeczno-gospodarczych i technologicznych, tworząc innowacyjne rozwiązania dla sektora publicznego i biznesu.
- Autor wielokrotnie nagradzany za osiągnięcia naukowe i dydaktyczne, w tym Nagrodą Zespołową II stopnia JM Rektora PW za lata 2018–2019 oraz 2022–2023.
- Biegły w analizie uwarunkowań zrównoważonego rozwoju gospodarki senioralnej oraz we wdrażaniu i ocenie nowoczesnych technologii w przedsiębiorstwach produkcyjnych.

### **dr Piotr Jermakowicz**

- Specjalizuje się w zagadnieniach dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi, public relations, negocjacjami i mediacjami.
- Kierował badaniami pt.: Człowiek, praca, organizacja - humanizacja pracy a współczesne trendy w zarządzaniu. Badania ogólnopolskie MNiSW pt.: Efektywność decydowania zespołowego.
- Autor kilkudziesięciu publikacji naukowych, w których prezentuje wyniki badań oraz analizy z obszaru swojej specjalizacji, łącząc perspektywę teoretyczną z praktycznym zastosowaniem.
- Negocjator reprezentujący spółkę z o. o. Business Foundation. Doradca z zakresu zarządzania w Centrum Logistycznym w Łosośnej. Kierujący rekrutacją do pracy w uczelniach. Prorektor kierujący BOS.

### **mgr Anna Domin**

- Filozof-Ekspertka w zakresie etycznej komunikacji, ESG i strategii zrównoważonego marketingu. Współtworzy kampanie społeczne i edukacyjne, które inspirować do zmiany. Autorka kampanii #jużwszystkomam.
- Ambasadorka AI, wykładowczyni akademicka, mentorka i autorka treści z pogranicza filozofii, etyki, marketingu i komunikacji. Łączy humanistyczną refleksję z praktyką biznesową.
- Doświadczona strateg komunikacyjna. Pracuje z kancelariami, markami kreatywnymi i przemysłowymi. Łączy wiedzę humanistyczną z praktyką biznesową. Współtwórczyni kolektywu THOSEGIRLS.PL
- Pisze o architekturze, wzornictwie i zrównoważonym projektowaniu dla Architect@Work i Architecture Snob. Współpracuje z mediami i wydarzeniami branżowymi jako autorka i redaktorka.



## **mgr Agnieszka Nowakowska-Twardowska**

- Specjalista marketingu medialnego, komunikacji i PR z dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy na rynku produktowym i korporacyjnym, a także dziennikarz.
- Absolwentka Dziennikarstwa na WDiNP Uniwersytetu Warszawskiego, specjalność Marketing Medialny i Public Relations oraz studiów doktoranckich na WDiNP Uniwersytetu Warszawskiego.
- Jego zainteresowania naukowe obejmują dziennikarstwo, historię mediów i marketing. Pełni także funkcję opiekuna Koła Naukowego Rozwoju Liderów Biznesu.
- Znajomość rynku marketingu i PR, specjalista w zakresie budowania wizerunku marki, ekspert w obszarze wystąpień publicznych i szkoleń.

## **mgr Sylwia Kuligowska**

- Praktyk public relations i marketingu, rzecznik prasowy. Założycielka i szefowa SCOPE Public Relations - firmy doradczej specjalizującej się w obsłudze PR sektora defence, security, space, Tech, TSL.
- Prelegent, panelista podczas konferencji z obszaru komunikacji i etyki PR. Manager w obszarze komunikacji korporacyjnej i kryzysowej oraz media relations i public affairs.
- Autorka publikacji na temat public relations, główny obszar zainteresowań naukowych stanowi wizerunek polskich służb specjalnych i wojska.
- Absolwentka London School of Public Relations, podyplomowego studium handlu zagranicznego w Szkole Głównej Handlowej oraz studiów podyplomowych zarządzania i marketingu w Akademii Koźmińskiego.

## **dr Krzysztof Stola**

- Specjalizuje się w badaniach dotyczących strategii i modeli biznesowych.
- Właściciel i CEO spółek technologicznych działających w obszarze eCommerce oraz automatyzacji procesów biznesowych.
- -
- Moderator warsztatów Design Thinking

## **mgr Grzegorz Sikorski**

- Specjalizuje się w zarządzaniu sprzedażą, customer experience, motywowaniu zespołów oraz wdrażaniu nowoczesnych narzędzi rozwojowych i standardów obsługi w organizacjach.
- Ponad 25 lat doświadczenia menedżerskiego i projektowego w bankowości. Kierował dużymi zespołami, tworzył modele sprzedaży i obsługi oraz prowadził projekty doradcze i szkoleniowe.
- Autor książki „Sabotaż w dziale obsługi klienta”, współtwórca projektów nagradzanych w rankingach branżowych. Prelegent konferencji sprzedażowych i CX oraz autor artykułów biznesowych.
- Ekspert w zarządzaniu zespołami, motywowaniu, szkoleniach i badaniach jakościowych.



Zrealizował ponad 10 000 godzin warsztatów, projektował procesy sprzedaży oraz standardy obsługi.

### **mgr Grzegorz Sojka**

- Grzegorz Sojka prowadzi badania w psychologii biznesu, ekonomicznej i wpływu AI na te dziedziny. Jego zainteresowania naukowe skupiają się na decyzjach ekonomicznych i innowacjach.
- Rozpoczął karierę w korporacjach, m.in. Samsung R&D i Play, a następnie realizował własne startupy i projekty IT dla klientów, efektywnie tworząc nowe przedsięwzięcia.
- Stworzył od zera startup zatrudniający kilkanaście osób na etacie. Ma dwa exity w projektach wycenianych na wiele milionów złotych.
- Łączy umiejętności programistyczne, zarządzania projektami i badań psychologicznych. Skutecznie wspiera startupy w rozwoju, analizując potrzeby użytkowników.

### **mgr Łukasz Tejkowski**

- Specjalizuję się w sprzedaży, negocjacjach handlowych, marketingu handlowym, B2B i B2C oraz zarządzaniu zespołami. Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.
- Jest doświadczonym managerem z ponad 20 letnim doświadczeniem w sprzedaży i marketingu zdobytym w międzynarodowej firmie z branży FMCG oraz w branży budowlanej.
- Współpracował z największymi sieciami handlowymi Polsce począwszy od stanowiska Key Account Managera po stanowisko Szefa Działu Kluczowych Klientów i Dyrektora Sprzedaży w branży budowlanej.
- Jego pasją jest dzielenie się wiedzą i doświadczeniem z innymi ludźmi. Rozwija umiejętności trenerskie jako wykładowca oraz umiejętności liderkie jako członek Maxwell Leadership Polska.

### **mgr Jacek Romański**

- Koncentruje się na strategii, marketingu, zwinnym zarządzaniu i modelach biznesowych. Zajmuje się innowacjami, myśleniem systemowym, rozwojem kompetencji liderkich oraz psychologią w zarządzaniu.
- Konsultant, trener i wykładowca z doświadczeniem w projektach strategicznych, marketingowych i rozwojowych. Specjalizuje się w strategii, zarządzaniu i rozwoju zespołów.
- Współtwórca modelu zwinności adaptacyjnej. Promotor teorii dezintegracji pozytywnej. Tłumacz książek z zakresu biznesu i rozwoju osobistego.
- Zarządzał marketingiem i projektami rozwojowymi w organizacjach. Konsultant, trener i coach pracujący z firmami w obszarach: strategii, marketingu, procesów i rozwoju kompetencji.

### **mgr Przemysław Mroczek**

- Specjalizuje się w innowacjach cyfrowych, marketingu 5.0/6.0, projektowaniu doświadczeń użytkownika (UX/CX) oraz nowoczesnych technikach reklamy i projektowaniu workflow aplikacji.



- Wykładowca akademicki i współzałożyciel/współpomysłodawca SeniorApp.pl. Od 18 lat działa na styku technologii, marketingu i HR, rozwijając produkty cyfrowe wspierające seniorów i osoby wykluczone.
- Współautor publikacji Evidence Based HRM i raportów o potrzebach seniorów. Mentor nagradzanych projektów w hackathonach, prelegent Forum Ekonomicznego, autor szkoleń i programów edukacyjnych.
- Z wykształcenia strateg, z natury praktyk. Tworzy kampanie digital (Google, Meta, TikTok), wspiera zespoły w działaniach SEO/SEM i rozwija CX oraz automatyzacje AI w projektach społecznie użytecznych.