UNIWERSYTET WSB MERITO WARSZAWA
wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

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

Wybrane zajęcia kierunkowe

- Zarządzanie organizacją
- Socjologia biznesu
- Zarządzanie produktem
- Zintegrowane komunikowanie marketingowe
- Psychologia w marketingu
- Mikroekonomia
- Prawo handlowe

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 Warszawie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- Negocjacje w biznesie
- Analiza rynków i konkurencji
- Badania marketingowe i statystyka opisowa
- Wykład monograficzny - Zachowania konsumentów

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

Czesne, stypendia i zniżki

- Na studiach I stopnia z programem **Very Important Student (VIS**) możesz studiować pierwszy semestr nawet za darmo.
- Możesz otrzymać te same **stypendia**, co studenci uczelni publicznych, w tym **naukowe, sportowe, socjalne i zapomogi**.
- Sam wybierasz **elastyczny system płatności**.
- **Co kryje Twoje czesne?** Więcej niż myślisz. To m.in.: **praktyka, narzędzia i zasoby cyfrowe, wsparcie podczas studiów.**

Dowiedz się więcej

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 Warszawie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

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 i eksperci prowadzący zajęcia

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 Górska-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.

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 Warszawie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- 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 Łososnej. 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 inspirują do zmiany. Autorka kampanii #juzwszystkomam.
- 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.

dr 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 Kożmińskiego.

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

- Zajmuje się badaniem powiązań psychologii biznesu i ekonomicznej ze sztuczną inteligencją, analizując jej wpływ na procesy decyzyjne, innowacje oraz funkcjonowanie współczesnych organizacji.
- Doświadczenie zawodowe zdobywał w środowisku korporacyjnym, m.in. w Samsung R&D oraz Play, pracując przy projektach związanych z rozwojem technologii i produktów cyfrowych.
- Jest twórcą startupu, który rozwinął do zespołu kilkunastu osób zatrudnionych na etatach. Ma na swoim koncie dwa exit’y w projektach wycenianych na poziomie wielu milionów złotych.
- Łączy kompetencje z zakresu programowania, zarządzania projektami oraz badań psychologicznych. Wspierając startupy w rozwoju, analizując potrzeb użytkowników.

mgr Łukasz Tejkowski

- Specjalizuję się w sprzedaży, nagocjacjach handlowych, marketingu handlowym, B2B i B2C oraz zarządzaniu zespołami. Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu w Akademii Leona Koźmińskiego w

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 Warszawie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

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 liderskie 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 liderskich 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.

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 Warszawie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.