

Customer Care

STUDIA I STOPNIA - SPECJALNOŚĆ

Forma: Stacjonarne

Sposób realizacji: Hybrydowe

Cechy: Studia I stopnia licencjackie • Od marca • Angielski • 6 semestrów

Miasto: Warszawa



Czego się nauczysz?

- **Budowania i utrzymywania relacji z klientami**, co pozwoli Ci na tworzenie trwałych i pozytywnych więzi z odbiorcami.
- **Zarządzania procesami obsługi klienta**, w tym rozwiązywania problemów i reklamacji w sposób efektywny i profesjonalny.
- **Kreowania strategii lojalnościowych**, które wspierają budowanie zaangażowania klientów i ich satysfakcji.
- **Zarządzania zespołami obsługi klienta**, co pozwoli Ci na efektywne motywowanie i rozwój podległych pracowników.
- **Wykorzystywania narzędzi technologicznych**, takich jak CRM, w celu optymalizacji działań w obszarze obsługi klienta i poprawy jakości komunikacji.
- **Pracy w wielokanałowej obsłudze klienta**, wykorzystując różnorodne formy kontaktu, takie jak telefon, e-mail, czat czy media społecznościowe.

Praca dla Ciebie

- **Specjalista ds. obsługi klienta**, odpowiedzialny za zapewnienie wysokiej jakości wsparcia i rozwiązywania problemów klientów.
- **Manager zespołu obsługi klienta**, gdzie będziesz zarządzać zespołem, motywować pracowników i dbać o efektywność działań.
- **Konsultant ds. relacji z klientami**, pomagając firmom w opracowywaniu strategii poprawy komunikacji i zadowolenia klientów.
- **Koordynator ds. obsługi klienta**, odpowiadający za koordynowanie działań w firmie i zapewnienie spójności w obsłudze klientów.
- **Specjalista ds. Customer Success**, dbający o długotrwałe relacje z klientami, zapewniając im pełne zadowolenie i wspierając w osiąganiu ich celów.

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

- Zarządzanie organizacją
- Socjologia biznesu
- Zarządzanie produktem
- Zintegrowane komunikowanie marketingowe
- Psychologia w marketingu
- Mikroekonomia
- Prawo handlowe
- Negocjacje w biznesie
- Analiza rynków i konkurencji
- Promocja w sprzedaży
- Reklama i marketing on-line
- Badania marketingowe i statystyka opisowa
- Marketing B2B

Wybrane zajęcia specjalnościowe

- Logistyka marketingowa
- Zarządzanie ceną i dystrybucją
- Customer engagement
- Obsługa klienta i tworzenie relacji
- Customer and user experience
- Event marketing
- Obsługa klienta w e-commerce



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

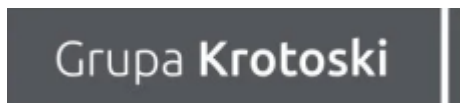
Praktyki studenckie to ważny element studiów. Studenci studiów licencjackich oraz jednolitych studiów magisterskich realizują **960 godzin praktyk** (24 tygodnie), zdobywając doświadczenie zawodowe. Jeśli pracujesz w zawodzie zgodnym z kierunkiem studiów, możesz zaliczyć praktyki na podstawie zatrudnienia. 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

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!

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. sportowe, socjalne oraz zapomogi.
- Elastyczny system opłat pozwala wybrać, w ilu ratach chcesz opłacać czesne
- Studiuj od marca kierunki biznesowe w atrakcyjnej cenie - **wybierz swój kierunek**
[Dowiedz się więcej](#)

Wykładowcy

mgr Katarzyna Tatarkiewicz

- 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.

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 #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
- Píše 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.

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.

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 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.