

# Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Zarządzanie

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

**Miasto:** Warszawa

**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.



**5**

bezpłatnych szkoleń

**92%**

uczestników poleca studia podyplomowe  
Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.

### Gwarancja jakości

Gwarantujemy pełną zgodność z przepisami prawa i najwyższe standardy edukacyjne.

**91%**

pracodawców ocenia bardzo dobrze lub dobrze współpracę z naszymi uniwersytetami  
Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024"

### Kadra złożona z praktyków

Zajęcia prowadzą eksperci i pasjonaci swojej dziedziny, którzy mają realne doświadczenie.

### 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

**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 – 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 na studia**

**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**

- Oferujemy specjalne, większe **zniżki dla naszych absolwentów.**
- Możesz skorzystać z **dofinansowania** z [Bazy Usług Rozwojowych](#).
- 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	<b>6100 zł</b> <del>7100 zł</del> (1 x 6100 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 7100zł
2 raty	<b>3050 zł</b> <del>3550 zł</del> (2 x 3050 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3550zł
10 rat	<b>610 zł</b> <del>710 zł</del> (10 x 610 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 710zł
12 rat	<b>556 zł</b> <del>640 zł</del> (12 x 556 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 640zł

### Dla naszych absolwentów

#### 1 rok

1 rata	<b>5700 zł</b> <del>7100 zł</del> (1 x 5700 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 7100zł
2 raty	<b>2850 zł</b> <del>3550 zł</del> (2 x 2850 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 3550zł
10 rat	<b>570 zł</b> <del>710 zł</del> (10 x 570 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 710zł
12 rat	<b>523 zł</b> <del>640 zł</del> (12 x 523 zł) Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 640zł

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.