UNIWERSYTET WSB MERITO WARSZAWA

wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

UNIWERSYTET WSB MERITO WARSZAWA

wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

9	172	10	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba godzin zajęć	Liczba zjazdów	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.)

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.

- 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.

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.