

# Customer Experience Management

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Marketing i sprzedaż • Zarządzanie

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

**Miasto:** Wrocław

**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.



**4**

bezpłatne szkolenia.

**92%**

uczestników poleca studia podyplomowe.

Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.

### Microsoft 365

Nasi uczestnicy otrzymują darmową licencję A1, która obejmuje popularne aplikacje, takie jak Outlook, Teams, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, SharePoint, Sway i Forms.

**91%**

pracodawców ocenia bardzo dobrze lub dobrze współpracę z naszymi uniwersytetami.

Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024"

### Wykładowcy-praktycy

Kadra dydaktyczna to eksperci z wieloletnim doświadczeniem, którzy dzielą się praktycznymi wskazówkami i wnoszą do zajęć ogrom wiedzy.

### 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 czyli 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.

#### **Możliwości dofinansowania**

- Oferujemy specjalne, większe zniżki dla naszych absolwentów.
- Na wybranych kierunkach możesz skorzystać z dofinansowania z Bazy Usług Rozwojowych.
- Pracodawca może dofinansować Ci studia, otrzymując dodatkową zniżkę w ramach Programu Firma.



[Dowiedz się więcej](#)

- 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**

10 rat

**622 zł** ~~710 zł~~ (10 x 622 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 616zł

### Dla naszych absolwentów

**1 rok**

10 rat

**582 zł** ~~710 zł~~ (10 x 582 zł)  
Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 576zł

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.