



Uniwersytet WSB
Merito w Toruniu



Customer Experience Management

Numer usługi 2024/07/09/5058/2215310

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📚 Studia podyplomowe

🕒 172 h

📅 26.10.2024 do 30.06.2025

5 250,00 PLN brutto

5 250,00 PLN netto

30,52 PLN brutto/h

30,52 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Studia skierowane są do:</p> <ul style="list-style-type: none">osób pragnących zdobyć nowe kompetencje w zakresie CEM,właścicieli i managerów wszystkich firm z wszystkich sektorów pragnący zbudować przewagę konkurencyjną poprzez oparcie zarządzania firmą o zarządzanie relacjami z klientami,pracowników i managerów działów marketingu, sprzedaży i obsługi klienta chcący podnieść swoje kompetencje, jakość i efektywność pracy,osób odpowiedzialnych za wdrażanie i koordynowanie działań związanych z jakością oraz planowaniem i koordynowaniem procesów doskonalących w firmach,wszystkich osób, niezależnie od dotychczasowego wykształcenia i doświadczenia, które opierają swój sposób działania na empatii, relacyjności i szacunku do drugiego człowieka.
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	26-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	172
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)

Cel

Cel edukacyjny

Celem studiów jest nie tylko przygotowanie właścicieli, menedżerów i pracowników firm do kompleksowego zastosowania takiego podejścia, wdrożenia strategii i narzędzi z zakresu Customer experience management, ale również przekazanie wiedzy, najnowszych rozwiązań i przykładów skutecznej komunikacji z klientami, zmiany myślenia i podejścia na takie, które jest oparte o empatię, szacunek i kulturę komunikacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zdobycie umiejętności projektowania, zarządzania i optymalizacji doświadczeń klientów.	Egzamin końcowy krytycznej, w tym zagrożenia fizyczne, cyberzagrożenia i zagrożenia wynikające z działalności ludzkiej.	Prezentacja

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Świadectwo studiów podyplomowych zawiera program kierunku wraz ze zrealizowanymi godzinami i punktami ECTS. Absolwent uzyskuje zaświadczenie potwierdzające zdobyte efekty kształcenia.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Świadectwo ukończenia studiów podyplomowych jest wydawane na podstawie uzyskania pozytywnej oceny końcowej zgodnie z Regulaminem Studiów Podyplomowych.

Studia kończą się zaliczeniem na ocenę określonym w karcie kierunku.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Świadectwo ukończenia studiów podyplomowych jest potwierdzeniem uzyskania pozytywnego wyniku z egzaminu końcowego.

Program

WIEDZA O KLIENCIE

(50 godz.)

- Rozpoznanie swojego Klienta (8 godz.)
- Voice of customer i customer data (6 godz.)
- Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem (10 godz.)
- Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego Klienta (6 godz.)
- Metody badań opinii i satysfakcji klientów (10 godz.)
- UX design (6 godz.)
- Digital CX (4 godz.)

FIRMA W PROCESIE ZMIAN

(46 godz.)

- Etyka w biznesie (2 godz.)
- Istota CX i CEM (6 godz.)
- Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM (6godz.)
- Budowa i wdrażanie strategii CEM (10 godz.)
- Lider w procesie zarządzania zmianą (6 godz.)
- Employee experience czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia Klientów (12 godz.)
- Aspekty prawne w zarządzaniu relacjami z Klientami. Jakie prawa ma Klient. Jakie obowiązki ma firma? Prawa i obowiązki stron (4 godz.)

ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTAMI

(46 godz.)

- CRM - programy do zarządzania Klientami (6 godz.)
- Mapowanie podróży Klienta (6 godz.)
- Product and service experience - Jak projektować produkty i usługi dla klientów (6godz.)
- Programy lojalnościowe (10 godz.)
- Zarządzanie zmianą (8 godz.)
- Zarządzanie procesami nakierowanymi na klienta (10 godz.)

WDRAŻANIE CEM - CASE STUDIES

(20 godz.)

- CEM w branży bankowo-finansowej (8 godz.)
- CEM w branży turystyczno-hotelarskiej (8 godz.)
- CEM w średniej wielkości firmie produkcyjno-usługowej (4godz)

SEMINARIUM DYPLOMOWE

(8 godz.)

- Seminarium dyplomowe

FORMA ZALICZENIA

Testy z wybranych zagadnień programowych

Egzamin końcowy polegający na obronie projektu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
-------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

Brak wyników.

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 250,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	30,52 PLN
Koszt osobogodziny netto	30,52 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Gapińska

Specjalizuje się w tematyce customer experience management i employee experience management traktując oba te obszary jako nierozzerwalne czynniki sukcesu firmy i nowoczesnego podejścia do zarządzania doświadczeniami klientów i pracowników. Szkoli, doradza i wdraża w firmach programy z zakresu CX i EX.

Trener i praktyk biznesu z dwudziestoletnim doświadczeniem zawodowym. Wykładowca Uniwersytetu WSB Merito w Gdańsku. Twórczyni autorskiego programu i opiekun merytoryczny studiów podyplomowych „Customer experience management”.

Prowadzi m.in. szkolenia i warsztaty z budowy Persony, mapy empatii i mapowania podróży pracowników, które w otwarty sposób badają oczekiwania i doświadczenia pracowników z jednej strony jak i są skutecznym narzędziem zmiany wewnętrznych procesów i podejścia do zarządzania.

Tematykę swoich szkoleń opiera na najlepszych międzynarodowych trendach i praktykach. Inspiruje, często w niestandardowy sposób. Jej szkolenia i warsztaty są bardzo wysoko oceniane przez uczestników uzyskując wskaźnik NPS powyżej 80. Twórczyni autorskich programów wspierających customer & employee experience management, m.in.: CX & EX essence networking & knowledge sharing, CX & EX audit.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy studiów podyplomowych otrzymują dodatkowe materiały na zajęciach oraz po, które są zamieszczane na platformie MS Teams.

Podczas zjazdu każdy uczestnik programu otrzymuje komplet materiałów dydaktycznych na platformie MS Teams. Materiały te przygotowują wykładowcy, dostosowując je do specyfiki prowadzonego tematu.

Uczestnicy studiów pracują na platformie MS Teams, to platforma komunikacyjna Uczelni WSB Merito, stworzona w celu ograniczenia formalności oraz ułatwienia przepływu informacji między uczestnikami a uczelnią. Za jej pomocą przez całą dobę i z każdego miejsca na świecie uczestnicy mają dostęp do:

- harmonogramu zajęć,
- materiałów dydaktycznych,
- informacji dotyczących zmian w planach zajęć, ogłoszeń i aktualności.

UWAGA! Studia realizujemy także w Toruniu - jeśli interesuje Cię ta lokalizacja - skontaktuj się z nami

Warunki uczestnictwa

Uczestnikiem studiów podyplomowych na Uniwersytecie WSB Merito w Toruniu może zostać każda osoba w wykształceniu wyższym (licencjackim, inżynierskim lub magisterskim). O przyjęciu na studia decyduje kolejność zgłoszeń.

Informacje dodatkowe

- Szczegółowy harmonogram usługi może ulec zmianie w postaci realizowanych przedmiotów w danym dniu i osób prowadzących. **Zmianie nie ulegają godziny usługi.**
- **Harmonogram zjazdów zostanie upubliczniony na stronach Uczelni**
- **Godziny zajęć podane w harmonogramie są godzinami zegarowymi, zaś ilość godzin programowych jest podana w godzinach dydaktycznych.**

Warunki techniczne

Techniczne wymagania do zajęć:

- komputer (z wbudowanymi lub podłączonymi głośnikami i mikrofonem),
- dostęp do Internetu,
- słuchawki (opcjonalnie),
- jeśli chcesz aby Cię widziano, możesz użyć kamery umieszczonej w laptopie/komputerze.

Kontakt



Kinga Kołodziej

E-mail kinga.kolodziej@torun.merito.pl

Telefon (+48) 692 816 344