Możliwość dofinansowania

Customer experience management (STUDIA ONLINE)

Numer usługi 2025/03/26/7100/2650716

6 500,00 PLN brutto
6 500,00 PLN netto
37,57 PLN brutto/h
37,57 PLN netto/h

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

4,6 / 5

48 ocen

zdalna w czasie rzeczywistym
Studia podyplomowe
173 h
15.11.2025 do 28.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	• Studia skierowane są do osób pragnących zdobyć nowe kompetencje w zakresie CEM. • Właściciele i managerowie wszystkich firm z wszystkich sektorów pragnący zbudować przewagę konkurencyjną poprzez oparcie zarządzania firmą o zarządzanie relacjami z klientami. • Pracownicy i managerowie działów marketingu, sprzedaży i obsługi klienta chcący podnieść swoje kompetencje, jakość i efektywność pracy. • Osoby odpowiedzialne za wdrażanie i koordynowanie działań zawiązanych z jakością oraz planowaniem i koordynowaniem procesów doskonalących w firmach. • Wszystkie osoby, niezależnie od dotychczasowego wykształcenia i doświadczenia, które opierają swój sposób działania na empatii, relacyjności i szacunku do drugiego człowieka.
Minimalna liczba uczestników	20
Maksymalna liczba uczestników	36
Data zakończenia rekrutacji	10-11-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	173
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 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Studia podyplomowe

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
WIEDZA - Opisuje koncepcje i narzędzia Customer Experience (CX) - Rozpoznaje różnorodne metody badania opinii, satysfakcji i doświadczeń klientów. - Wyjaśnia rolę nowych technologii w zarządzaniu doświadczeniem klienta, w tym digital CX i omnichannel CX. - Tłumaczy prawne aspekty zarządzania relacjami z klientami. - Objaśnia rolę liderów w tworzeniu kultury zorientowanej na klienta w organizacji	60 % poprawnych odpowiedzi z testu	Test teoretyczny
	ocena przez promotora - obrona projektu	Wywiad ustrukturyzowany
UMIEJĘTNOŚCI - Tworzy i wdraża strategie CEM. - Przeprowadza audyt doświadczeń klientów w firmie oraz ocenić gotowość organizacji do wdrożenia CEM. - Mapuje ścieżki doświadczeń klienta oraz identyfikuje punkty kontaktowe w procesie obsługi, które wymagają usprawnienia.	wykonanie case study, dyskusja	Wywiad ustrukturyzowany
		Prezentacja
	ocena promotora obrona projektu	Wywiad ustrukturyzowany
		Prezentacja
KOMPETENCJE SPOŁECZNE - Buduje i utrzymuje efektywne relacje z klientami poprzez odpowiednią komunikację werbalną i pisemną. - Tworzenia innowacyjne rozwiązania w obszarze zarządzania doświadczeniem klienta, które odpowiadają na zmieniające się potrzeby rynku.	ocena promotora podczas obrony projejktu	Prezentacja
	ocena promotora podczas obrony projejktuy	Wywiad ustrukturyzowany
		Prezentacja

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

WIEDZA O KLIENCIE (24H)

- 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 (98H)

- 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 (20H)

- 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

- 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 (8H)

- Seminarium dyplomowe (8 godz.)
- FORMA ZALICZENIA: testy semestralne i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Istota CX i CEM	Anna Gapińska	15-11-2025	08:00	11:15	03:15
2 z 18 Employee experience, czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia klientów	-	15-11-2025	11:45	15:00	03:15
3 z 18 Mapowanie podróży klienta	Anna Piosik	15-11-2025	15:15	16:45	01:30
4 z 18 Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego klienta	Anna Piosik	16-11-2025	08:00	13:15	05:15
5 z 18 Mapowanie podróży klienta	Anna Piosik	16-11-2025	13:30	16:45	03:15
6 z 18 Istota CX i CEM	Anna Gapińska	06-12-2025	08:00	09:30	01:30
7 z 18 Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM	Anna Gapińska	06-12-2025	09:45	11:15	01:30
8 z 18 Mapowanie podróży klienta	Anna Piosik	06-12-2025	11:45	13:15	01:30
9 z 18 Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem	Dorota Kabat	07-12-2025	08:00	15:00	07:00
10 z 18 Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM	Anna Gapińska	17-01-2026	09:45	11:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 18 Metody badań opinii i satysfakcji klientów	Dorota Kabat	17-01-2026	11:45	16:45	05:00
12 z 18 Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM	Anna Gapińska	18-01-2026	08:00	09:30	01:30
13 z 18 Meotody badań opinii i satysfakcji klientów	Dorota Kabat	18-01-2026	09:45	13:15	03:30
14 z 18 Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem	Dorota Kabat	18-01-2026	13:30	15:00	01:30
15 z 18 Metody badań opinii i satysfakcji klientów	Aleksandra Morawska - Wagner	14-02-2026	08:00	11:15	03:15
16 z 18 Voice of customer oraz customer data	Dorota Kabat	14-02-2026	11:45	16:45	05:00
17 z 18 Zarządzanie call center w służbie CX	Marcin Sawicki	15-02-2026	08:00	11:15	03:15
18 z 18 Employee experience, czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia klientów	-	15-02-2026	11:45	15:00	03:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	37,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	37,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 7

1 z 7

Anna Gapińska

Specjalizuje się w tematyce customer experience management i employee experience management traktując oba te obszary jako nierozerwalne 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 ponad dwudziestoletnim doświadczeniem zawodowym. Wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku. Twórczyni autorskiego programu i opiekun merytoryczny studiów podyplomowych „Customer experience management".

2 z 7

Anna Piosik

ekspertka Customer Experience z 20-letnim doświadczeniem biznesowym. Realizowała projekty strategiczne w obszarze CX w wielu organizacjach. Specjalizuje się w mapowaniu ścieżek klienta, diagnozie doświadczeń oraz wdrażaniu usprawnień. Od ponad 10 lat szkoli i wspiera zespoły w rozwijaniu kompetencji CX oraz tworzeniu rozwiązań przyjaznych klientom.

3 z 7

Dorota Kabat

trener biznesu, coach, konsultant, doradca strategiczny, facylitator procesów grupowych i wykładowca akademicki z ponad 18-letnim doświadczeniem. Specjalizuje się w tematach rozwoju kompetencji liderskich, wdrażania zmian oraz innowacji w organizacjach, rozwiązywaniem problemów biznesowych oraz polityką różnorodności. Wspiera jako praktyk, zespoły HR w procesach rekrutacyjnych, w efektywnym on-boardingu, rozwoju kompetencji pracowników, budowaniu employer brandingu.

4 z 7

Adam Latek

Hotelarz, doradca biznesowy, pasjonat. Członek Polskiej Izby Hotelarzy. Certyfikowany trener programu „Food & Beverage Manager" amerykańskiego stowarzyszenia przewoźników lotniczych IATA. Wykładowca Szkoły Głównej Turystyki i Hotelarstwa uczelni Vistula w Warszawie.

Koordynator kierunku „Hospitality” – unijnego programu „Intertour” mającego kształcić hotelarzy, którzy będą pracować na całym świecie.

Brał udział w otwarciach ponad 16 hoteli w Polsce i za granicą. Pomagał wprowadzić na polski rynek hotele marki Best Western.

Na co dzień współpracuje z inwestorami hotelarskimi, którym pomaga prowadzić obiekty hotelowe zgodnie ze sztuką gościnności. Prowadzi szkolenia dla hotelarzy praktyków. Współpracuje z międzynarodowymi sieciami hotelowymi i uczelniami hotelarskimi w Europie.

Pracował w międzynarodowych sieciach hotelarskich, m.in.: IHG, ACCOR, Choice Hotels, Hilton.

5 z 7

Janusz Kamieński

Konsultant, menedżer, przedsiębiorca z 25-letnim stażem w doradztwie. Od 2004 r. Prezes zarządu polskiej firmy doradczej EC sp. z o.o.. Promotor i prekursor w Polsce strategii CX/CEM (Customer Experience Management), którą z powodzeniem stosuje do podnoszenia skuteczności biznesowej licznych przedsiębiorstw. W swojej karierze doradzał zarządom firm nie tylko w Polsce, ale i poza jej granicami – w Czechach, Danii, Holandii, Niemczech, Rumunii oraz Wielkiej Brytanii. Wspierał procesy formułowania i realizacji skutecznych strategii m.in. w: Alior Bank, Auchan, Bank Pekao, Basell Orlen Poliolefins, Chiesi, DAFA, DANONE, Deni Cler, Edipresse, Eltel Networks, First

Data, Generali, Grupa Żywiec, innogy, Play, Raiffeisen Polbank, Reckitt Benckiser.

Konsultant akredytowanego przy Chartered Institute of Marketing programu Professional Diploma in Marketing. Ma za sobą liczne wystąpienia na konferencjach w Polsce i na świecie (m.in. Berlin, Budapeszt, Shanghaj, Vancouver). Jego artykuły publikują najlepsze czasopisma biznesowe w Polsce, a prowadzony od listopada 2012 r. blog w tematyce strategii biznesowych oraz CX/CEM ma już ponad 1,9 mln wejść.

6 z 7

Aleksandra Morawska - Wagner

Absolwentka Uniwersytetu Gdańskiego na kierunkach Socjologia oraz Filozofia. Certyfikowany trener - Train the Trainers. Od 20 lat związana zawodowo z branżą badawczą. Posiada wszechstronną wiedzę na temat metod badawczych, technik jakościowych/ilościowych i ich praktycznego zastosowania. Swoje doświadczenia zdobywała realizując projekty dotyczące m.in. jakości obsługi (mystery shopper, satysfakcji klientów) oraz customer experience.

W trakcie swojej pracy badawczej współpracowała oraz prowadziła multidyscyplinarne zespoły. Koordynowała prace różnych działów badawczych. Odpowiedzialna również za tworzenie strategii i ustalanie celów wewnątrz organizacji.

Posiada doświadczenie w pracy w środowisku międzynarodowym. Jej główni klienci działają w sektorze finansowym, telekomunikacyjnym, energetycznym oraz FMCG.

Dzięki wieloletniemu doświadczeniu w dziedzinie badań marketingowych zdobyła dogłębne zrozumienie tego, czego potrzeba, aby tworzyć i dostarczać wyjątkowe doświadczenia klientom.

7 z 7

Marcin Sawicki

Konsultant i ekspert ds. obsługi klienta, contact center i customer experience.

Menedżer z ponad 20-letnim stażem w branży obsługi klienta oraz contact center. Pracował dla firm z sektorów ubezpieczeń, opieki medycznej, telekomunikacyjnej, wynajmu nieruchomości. Odpowiedzialny za zbudowanie i zarządzanie contact center w PZU Zdrowie i Medicover oraz jakość operacyjną i ciągły rozwój w obszarze obsługi klienta w Nationale-Nederlanden.

Ekspert od zarządzania doświadczeniami klientów (Customer Experience) oraz pracowników (Employee Experience).

Posiada rozległą wiedzę na temat technologii wspierających procesy obsługi klienta, takich jak sztuczna inteligencja i systemy CRM.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały w wersji elektronicznej

Przedstawiona powyżej cena obejmuje obecnie obowiązującą promocje w czesnym oraz obejmuje system płatności 10 rat.

Istnieje możliwość dodania ceny na życzenie - w systemie płatności 1, 2 i 12 rat.

W tym celu prosimy o kontakt z biurem rekrutacji wskazanym powyżej rekrutacjasp@gdansk.merito.pl

Konieczność frekwencji min. 80%

W przypadku usług szkoleniowych realizowanych na odległość za pomocą połączenia internetowego z wykorzystaniem urządzeń takich jak komputer, tablet, inne urządzenia mobilne, Dostawca Usług powinien zadbać o odpowiednie udokumentowanie obecności wszystkich Uczestników na szkoleniu (np. poprzez monitorowanie czasu zalogowania do platformy i wygenerowanie z systemu raportu na temat obecności/ aktywności każdego z Uczestników, czy też zebranie od Uczestników potwierdzeń przekazanych mailem, że uczestniczyli w szkoleniu) oraz sporządzenie listy obecności na szkoleniu.

Warunki uczestnictwa

Szczegóły pod linkiem https://www.merito.pl/gdansk/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/zasady-rekrutacji

Informacje dodatkowe

Wymagany dodatkowy zapis poprzez formularz uczelniany

https://www.merito.pl/gdansk/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/kierunki/customer-experience-management

Warunki techniczne

Wymagania: posiadanie sprzętu elektronicznego z dostępem do internetu, monitor, klawiatura, kamera.

Uczelnia zapewnia dostęp do platformy TEAMs.

Uczestnik musi logować się uczelnianym adresem mailowym na platformę Teams.

Kontakt

Agata Orlich

E-mail rekrutacjasp@gdansk.merito.pl

Telefon (+48) 58 5227 513