Możliwość dofinansowania

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

★★★★⯪

Customer experience management (STUDIA ONLINE)

Numer usługi 2025/03/26/7100/2650716

6 700,00 PLN brutto
6 700,00 PLN netto
33,84 PLN brutto/h
33,84 PLN netto/h

zdalna w czasie rzeczywistym
Studia podyplomowe
198 h
18.10.2025 do 28.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
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	13-10-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	198
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.)

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 projejktuy	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: 1

Przedmiot / temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 spotkanie z opiekunem merytorycznym	18-10-2025	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	33,84 PLN
Koszt osobogodziny netto	33,84 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Elżbieta Gierczyńska

Specjalizuje się w zarządzaniu doświadczeniami klientów (Customer Experience) i pracowników (Employee Experience), łącząc te obszary w ramach podejścia Human Experience (HX).

Posiada 25-letnie doświadczenie w branży. Kładzie nacisk na kompetencje miękkie, które są kluczowe dla rozwoju zespołów. Skupia się na szkoleniach z zakresu Employee Experience: mapowania podróży pracownika, rozwijanie empatii, budowanie synergii zespołowej, mądrego feedbacku oraz pewności siebie w środowisku pracy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały w wersji elektronicznej

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.

Uczelnia zapewnia dostęp do platformy TEAMs.

Kontakt

Agata Orlich

E-mail rekrutacjasp@gdansk.merito.pl
Telefon (+48) 58 5227 513