



## Customer experience management

Numer usługi 2026/03/03/7100/3375687

6 300,00 PLN brutto

6 300,00 PLN netto

36,21 PLN brutto/h

36,21 PLN netto/h

Uniwersytet WSB  
Merito w Gdańsku

★★★★☆ 4,5 / 5

49 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📖 Studia podyplomowe

🕒 174 h

📅 17.10.2026 do 27.06.2027

## 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 związanych 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

15

### Maksymalna liczba uczestników

25

### Data zakończenia rekrutacji

13-10-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

174

### 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                                      |
|--|---|---|
| <b>WIEDZA</b><br>- Opisuje koncepcje i narzędzia Customer Experience (CX)<br>- Rozpoznaje różnorodne metody badania opinii, satysfakcji i doświadczeń klientów.<br>- Wyjaśnia rolę nowych technologii w zarządzaniu doświadczeniem klienta, w tym digital CX i omnichannel CX.<br>- Tłumaczy prawne aspekty zarządzania relacjami z klientami.<br>- Objaśnia rolę liderów w tworzeniu kultury zorientowanej na klienta w organizacji   | Wyjaśnia podstawowe koncepcje Customer Experience oraz wskazuje narzędzia stosowane w zarządzaniu doświadczeniem klienta<br>Identyfikuje i charakteryzuje metody badania satysfakcji oraz rolę technologii (digital i omnichannel CX)<br>Omawia aspekty prawne oraz znaczenie przywództwa w budowaniu kultury organizacyjnej zorientowanej na klienta | Wywiad ustrukturyzowany                               |
|  |   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|  |   | Prezentacja   |
| <b>UMIEJĘTNOŚCI</b><br>- Tworzy i wdraża strategię CEM.<br>- Przeprowadza audyt doświadczeń klientów w firmie oraz ocenić gotowość organizacji do wdrożenia CEM.<br>- Mapuje ścieżki doświadczeń klienta oraz identyfikuje punkty kontaktowe w procesie obsługi, które wymagają usprawnienia.<br><br><b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE</b><br>- Buduje i utrzymuje efektywne relacje z klientami poprzez odpowiednią komunikację werbalną i pisemną.<br>- Tworzenia innowacyjne rozwiązania w obszarze zarządzania doświadczeniem klienta, które odpowiadają na zmieniające się potrzeby rynku. | wykonanie case study, dyskusja  | Wywiad ustrukturyzowany                               |
|  | ocena promotora obrona projektu   | Prezentacja   |
|  |   | Prezentacja   |
|  | ocena promotora podczas obrony projektu   | Prezentacja   |
| ocena promotora podczas obrony projektu  | Wywiad ustrukturyzowany   |   |
|  | Prezentacja   |   |

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, 1871 i 1897)

## Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

## Program

| LP. | NAZWA PRZEDMIOTU   | ŁĄCZNA<br>LICZBA<br>GODZIN<br>ZAJĘĆ | ŁĄCZNA<br>LICZBA<br>PUNKT<br>ÓW<br>ECTS | Liczba godzin<br>praktycznych | Liczba godzin<br>teoretycznych |
|-----|--|-------------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------|
| I.  | WIEDZA O KLIENCIE  |                                     |   |                               |                                |
| 1.  | Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego Klienta   | 6,00                                | 1,00                                    | 4,00                          | 2,00                           |
| 2.  | Voice of Customer i customer data  | 6,00                                | 1,00                                    | 2,00                          | 4,00                           |
| 3.  | Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem                                       | 10,00                               | 1,00                                    | 6,00                          | 4,00                           |
| II. | ISTOTA CX I ZARZĄDZANIE DOŚWIADCZENIEM KLIENTA   |                                     |   |                               |                                |
| 1.  | Istota CX i CEM  | 6,00                                | 1,00                                    | 4,00                          | 2,00                           |
| 2.  | Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM                             | 6,00                                | 1,00                                    | 4,00                          | 2,00                           |
| 3.  | Budowa i wdrażanie strategii CEM   | 12,00                               | 3,00                                    | 6,00                          | 6,00                           |
| 4.  | Employee experience czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia Klientów | 12,00                               | 2,00                                    | 6,00                          | 6,00                           |
| 5.  | Zarządzanie procesami nakierowanymi na klienta   | 8,00                                | 2,00                                    | 4,00                          | 4,00                           |

|      |   |       |      |      |      |
|------|---|-------|------|------|------|
| 6.   | Product and service experience - Jak projektować produkty i usługi dla klientów | 8,00  | 1,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7.   | Metody badań opinii i satysfakcji klientów                                      | 10,00 | 1,00 | 6,00 | 4,00 |
| 8.   | Zarządzanie call center w służbie CX  | 4,00  | 0,50 | 2,00 | 2,00 |
| 9.   | Jak mówić i pisać, by klient zauważył, zrozumiał i kupił nasz przekaz           | 6,00  | 1,50 | 4,00 | 2,00 |
| 10.  | Nowe technologie i digital CX   | 4,00  | 0,50 | 2,00 | 2,00 |
| 11.  | Omnichannel customer experience management                                      | 4,00  | 0,50 | 2,00 | 2,00 |
| 12.  | Aspekty prawne w zarządzaniu relacjami z Klientami                              | 4,00  | 0,50 | 2,00 | 2,00 |
| 13.  | Mapowanie podróży Klienta   | 8,00  | 1,50 | 6,00 | 2,00 |
| 14.  | CRM - programy do zarządzania Klientami   | 6,00  | 1,00 | 2,00 | 4,00 |
| III. | FIRMA W PROCESIE ZMIAN  |       |      |      |      |
| 1.   | Lider w procesie zarządzania zmianą   | 6,00  | 1,00 | 2,00 | 4,00 |
| 2.   | Zarządzanie zmianą we wdrażaniu CX  | 6,00  | 1,00 | 4,00 | 2,00 |
| 3.   | Wskaźniki biznesowe realizacji CX i EX  | 8,00  | 1,00 | 7,00 | 1,00 |
| IV.  | WDRAŻANIE CEM - CASE STUDIES  |       |      |      |      |
| 1.   | CEM w branży bankowo-finansowej   | 8,00  | 1,00 | 8,00 | 0,00 |
| 2.   | CEM w branży turystyczno-hotelarskiej   | 8,00  | 1,00 | 8,00 | 0,00 |
| 3.   | CEM w branży Telko, IT i innych usługach  | 8,00  | 1,00 | 8,00 | 0,00 |
| V.   | PROJEKT   |       |      |      |      |
| 1.   | Seminarium projektowe   | 8,00  | 4,00 | 8,00 | 0,00 |
|      | FORMA ZALICZENIA  |       |      |      |      |
|      | Test końcowy  | 1,00  | 0,50 | 1,00 | 0,00 |

|                 |        |       |        |       |
|-----------------|--------|-------|--------|-------|
| Egzamin końcowy | 1,00   | 0,50  | 1,00   | 0,00  |
| Razem           | 174,00 | 31,00 | 113,00 | 61,00 |

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.           |            |                       |                     |                     |               |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny   | Cena         |
|---|--------------|
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>                                | 6 300,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT |              |
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>                                 | 6 300,00 PLN |
| <b>Koszt osobogodziny brutto</b>  | 36,21 PLN    |
| <b>Koszt osobogodziny netto</b>   | 36,21 PLN    |
| <b>W tym koszt walidacji brutto</b>   | 0,00 PLN     |
| <b>W tym koszt walidacji netto</b>  | 0,00 PLN     |
| <b>W tym koszt certyfikowania brutto</b>  | 0,00 PLN     |
| <b>W tym koszt certyfikowania netto</b>   | 0,00 PLN     |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 14



## Joanna Szymańska

Konsultantka i ekspertka obszaru Employee & Customer Experience z ponad 15-letnim doświadczeniem pracy w biznesie. Wcześniej dyrektor i kierownik obszarów EX & CX w PLAY i Billennium (IT). Obecnie właścicielka firmy doradczej PeopleStory.pl, wspierającej firmy w efektywnym zarządzaniu doświadczeniami pracowników i klientów. Wdraża strategię i programy działań EX i CX. Mapuje ścieżki EJM/CJM pracowników i klientów. Prowadzi warsztaty, szkolenia, badania ilościowe i jakościowe (z wykształcenia socjolog - badacz), kształtuje komunikację wewnętrzną, prowadzi projekty wdrażające zmiany. Autorka wielu publikacji, prelegentka licznych konferencji branżowych. W ostatnim czasie współpracowała m.in. z markami takimi jak: Bank BNP Paribas, IKEA, PZU, PLAY, G2A.com, Polski Światłowod Otwarty. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



2 z 14

## Maciej Buś

Executive Lider | Architekt Transformacji Customer Service & Experience | Strateg Relacji, Wdrożeń Systemów Contact Center i CRM



3 z 14

## Przemysław Kitowski

specjalista Nowych technologii i digital CX



4 z 14

## 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 liderkich, 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 branding. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



5 z 14

## Magdalena Barwińska

Projektantka UX, specjalizująca się w tworzeniu intuicyjnych i użytecznych produktów cyfrowych z wykorzystaniem psychologii w projektowaniu. Posiada doświadczenie w pracy nad rozwiązaniami B2B i B2C w branżach takich jak e-commerce, transport czy platformy SaaS. Pracuje end-to-end - od badań i strategii, przez projektowanie, aż po wdrożenie. Obecnie z pasją rozwija się w obszarze analityki, gdzie łączy dane ilościowe i jakościowe, by jeszcze lepiej rozumieć zachowania użytkowników i projektować produkty, które nie tylko odpowiadają na ich potrzeby, ale też realnie wspierają cele biznesowe. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



6 z 14

## Katarzyna Pamuła-Prud

Praktyk biznesu, Interim Manager, trener i konsultant z ponad 20-letnim doświadczeniem. Specjalizuje się w budowaniu i wdrażaniu strategii oraz tworzeniu kultury nastawionej na klienta i pracownika. Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu projektami, zarządzaniu zmianą, budowaniu i optymalizacji procesów, łącząc oczekiwania klientów, organizacji i pracowników.

Uczestniczyła w wielu inicjatywach związanych z programami CSR oraz inicjatywach na rzecz społeczności lokalnych.

Współzałożycielka Fundacji Rozwoju Interim Managementu. Członek Zarządu Fundacji, odpowiedzialna za działania społeczne oraz włączanie zagadnień zrównoważonego rozwoju w działania przedsiębiorstw oraz organizacji pozarządowych.

Wykładowca na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku oraz Wyższej Szkole Morskiej w Gdyni. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



7 z 14

### Ewa Tomczak

Jako trener biznesu od 2011 roku pomaga rozwijać potencjał ludzi i organizacji. Jako badacz, projektant i moderator DT od 2015 roku kompleksowo realizuje procesy projektowe, z pasją eksploruje różnorodne obszary badawcze i z lekkością moderuje sesje warsztatowe. Od 2020 roku uczy innych jak efektywnie prowadzić projekty zespołowe w podejściu DT. W ramach projektu Design Thinking w Szkole od 2017 roku współtworzy nowatorskie rozwiązania edukacyjne dla uczelni wyższych i szkół.

Ciągły głód wiedzy pcha ją do dalszych poszukiwań nowych metod i perspektyw. Ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu na wydziale Ekonomii, jest absolwentką Akademii Trenera Biznesu SET, moderatorem DT, trenerem zmian i trenerem międzykulturowym według standardów European Institute for Intercultural Development (NL). Obecnie pogłębia zainteresowanie psychologią.

Wartościami, które najbardziej ceni w życiu zawodowym, są: rozwój, relacje i wolność wyboru. Prywatnie kocha jeździć konno i tańczyć salsę, bachatę oraz kizombę.

Jest przekonana, że nigdy nie jest za późno, jeśli tylko się chce.

Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



8 z 14

### Anna Gapińska

Specjalizuje się w tematyce customer experience management i employee experience management traktując oba te obszary jako nierozdzielne 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”. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.

9 z 14



## 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. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



10 z 14

## 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. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



11 z 14

## 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.

Koordinator 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. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



12 z 14

## 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. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



13 z 14

### Katarzyna Młynarczyk

Konsultantka ds. marketingu internetowego, specjalizuje się w branży social media. Prezes Socjomani – firmy konsultingowo-szkoleniowej. Od ponad 7 lat związana zawodowo z promocją i budowaniem wizerunku firm i marek z różnych sektorów. Certyfikowany trener Digital Marketingu (certyfikacja Digital Marketing Institute, którego partnerem w Polsce jest Socjomania).

Przeprowadziła ponad 1800 godzin szkoleniowych i konsultingowych, w jej portfolio są marki z sektorów B2B i B2C: Cartoon Network, Polkomtel, Raben Group, Coty, Danone, Polska Spółka Gazownictwa, Coccodrillo, Tygodnik Polityka, K Mag. Prowadzi szkolenia również w języku angielskim dla działów marketingu spółek globalnych. Z wykształcenia edytorka (Uniwersytet Jagielloński), z pasji – marketingowiec, redaktorka i szkoleniowiec. Posiada dyplom Design Thinkers Academy z zakresu umiejętności projektowania usług (service design) i wykorzystywania praktycznego oraz prowadzenia warsztatów z narzędzi takich jak projektowanie grupy docelowej, business model canvas, itd. Pasjonatka nowych mediów i wpływu social media na ich rozwój. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



14 z 14

### Janusz Kamiński

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, Shanghai, 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. Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Liczba godzin w programie nauczania podana jest w godzinach dydaktycznych - 45 min. (174 godz. x 45 min. = 7830 min.)

W harmonogramie zajęć wykazano godziny zegarowe - 60 min. (7830 min. : 60 min. = 130,5 godz.)

Przerwy higieniczne wliczone są w harmonogram zajęć (130,5 godz. - 20 godz. = 110,5 godz.)

Materiały elektroniczne zamieszczane na moodlu/temsach.

Data zakończenia usługi to 27.06.2027, oznacza to, że obrona musi odbyć się najpóźniej w tym dniu.

\* UWSB Merito w Gdańsku zastrzega sobie prawo do zmiany terminów zjazdów w tym przesunięcia terminu I zjazdu.

## Warunki uczestnictwa

Szczegółowe informacje na temat rekrutacji znajdują się pod linkiem:

<https://www.merito.pl/gdansk/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/zasady-rekrutacji>

Szczegóły kierunku dostępne pod linkiem:

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

## Informacje dodatkowe

Dodatkowo wymagany jest zapis przez formularz rekrutacyjny uczelni

<https://www.merito.pl/rekrutacja/krok1>

W zależności od projektu, w którym uczestnik bierze udział wymagana jest obecność na zajęciach min 80% oraz potwierdzenie listy logowań do usługi.

zwolnienie z VAT na podstawie art.43 Ustawy o Podatku od towarów i usług 1. pkt 26.

Przedstawiona powyżej cena obejmuje obecnie obowiązującą promocję 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](mailto:rekrutacjasp@gdansk.merito.pl)

Uczestnik studiów otrzymuje świadectwo ukończenia studiów podyplomowych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Nauki z dnia 18 lipca 2024 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie dokumentów wydawanych w związku z przebiegiem lub ukończeniem studiów podyplomowych i kształcenia specjalistycznego.

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne uczestnictwa w zajęciach online

#### Wymagania minimalne:

- Posiadanie sprzętu elektronicznego z dostępem do Internetu o przepustowości co najmniej **5 Mb/s** (zalecane 10 Mb/s lub więcej dla stabilnego połączenia).
- Monitor lub ekran umożliwiający komfortowe uczestnictwo w zajęciach.
- Kamera internetowa.
- Mikrofon oraz głośniki lub słuchawki.

#### Sprzęt zalecany:

- Laptop lub komputer stacjonarny (rekomendowany dla pełnej funkcjonalności platformy).
- Stabilne połączenie internetowe (preferowane połączenie kablowe zamiast Wi-Fi).
- Słuchawki z mikrofonem w celu poprawy jakości dźwięku.

#### Oprogramowanie:

- Uczelnia zapewnia dostęp do platformy **Microsoft Teams** (na której realizowane są zajęcia w czasie rzeczywistym – „face to face”) przez czas realizacji studiów,
- Uczelnia zapewnia dostęp do pakietu **Microsoft Office 365**.

# Kontakt



## Biuro Rekrutacji

**E-mail** [rekrutacjasp@gdansk.merito.pl](mailto:rekrutacjasp@gdansk.merito.pl)

**Telefon** (+48) 58 3502 075