

Customer Experience Management

- Kierunek - studia podyplomowe

Online 2 semestry W PARTNERSTWIE OD PAŹDZIERNIKA

Cel studiów

Rekrutacja na ten kierunek została zakończona.

Zapisz się na **listę rezerwową**, a powiadomimy Cię o możliwości ponownego przyjęcia na studia podyplomowe, które Cię interesują.

Studia w formule online

Nową wiedzę i umiejętności zdobywasz, dzięki zajęciom realizowanym na platformie MS Teams. Z wykładowcami i uczestnikami studiów kontaktujesz się przez internet, w czasie rzeczywistym.

- min. 90 % godzin jest realizowanych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w formie synchronicznej (w stosunku do wszystkich godzin przewidzianych w programie studiów).

Kierunek, który Cię interesuje, jest **efektem współpracy Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW oraz Uniwersytetów WSB Merito**. Dzięki temu na zajęciach online spotkasz się z uczestnikami i wykładowcami z innych miast.

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. Filozofia Customer experience management nie tylko zmienia wewnątrz podejście do prowadzenia biznesu ale skutkuje wzrostem zaangażowania pracowników, zadowolenia klientów, jakości oferowanych produktów i usług jak również obniża koszty we wszystkich obszarach funkcjonowania firmy.

Co zyskujesz?

- Zyskasz nową perspektywę prowadzenia biznesu, zarządzania pracownikami i współpracy z klientami opartą o budowanie relacji, słuchanie głosu klientów i pracowników.
- Nauczysz się szerokiego spojrzenia na czynniki wpływające na doświadczenie klientów, które determinują chęć bądź jej brak do podjęcia współpracy i/lub jej kontynuacji z firmami.
- Dowiesz się, w jaki sposób zbudować i wdrożyć w firmie kulturę ciągłego doskonalenia opartą o zarządzanie doświadczeniem i oczekiwaniami klientów zwiększającą jakość i wydajność pracowników z jednej strony i wzrost zaangażowania i pozytywnych relacji z klientami z drugiej.
- Zdobędziesz najnowszą wiedzę i praktyczne, gotowe do wdrożenia rozwiązania od praktyków CEM.
- Poznasz narzędzia do skutecznej zmiany podejścia w zarządzaniu relacjami i oczekiwaniami klientów.
- Zdobędziesz nowy, atrakcyjny zawód przyszłości – Customer experience managera – managera ds. zarządzania relacjami z klientami.

Dla kogo?

- 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.

Program studiów

Program studiów podyplomowych na kierunku **Customer Experience Management**



Liczba miesięcy nauki:
9



Liczba godzin: **172**



Liczba zjazdów: **10**



Liczba semestrów: **2**

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

Wykładowcy

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 ponad dwudziestoletnim doświadczeniem zawodowym. Wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej 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 klientów i pracowników, które w otwarty sposób badają oczekiwania i doświadczenia obu grup 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.

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.

Równolegle prowadzi szkolenia podnoszące kompetencje menedżera CX w twardych obszarach wskaźników biznesowych, ucząc, że CX powinien wspierać biznes. Celem jest uświadomienie, jak skutecznie prezentować korzyści wynikające z działań CX, które przyczyniają się do wzrostu firmy.

Wykorzystuje sztuczną inteligencję jako element wspierający pracę menedżera CX, łącząc humanistyczne podejście z analizą danych. To pozwala tworzyć spójne i skuteczne rozwiązania wspierające sukces nowoczesnych organizacji.

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

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między gdańsk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

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.

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, Szanghaj, 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.

Katarzyna Pamuła - Prud

Trener i konsultant biznesu, Interim manager

Wieloletni Praktyk. Pasjonatka Customer Experience Management. Specjalistka w zarządzaniu procesami. Ekspert w dziedzinie Customer Experience Management, obsługi klienta, zarządzania reklamacjami i tworzenia kultury organizacyjnej nastawionej na klienta, a także optymalizacji i efektywności procesów operacyjnych. W swojej pracy kieruje się doświadczeniem, które zdobywała w różnych obszarach i na różnych stanowiskach, między innymi w międzynarodowej korporacji (GE) w obszarze usług finansowych – bankowości.

Pracując na stanowiskach managerskich i dyrektorskich odpowiadała również za: tworzenie strategii i ustalanie celów, zarządzanie projektami, zarządzanie zmianą, jakość procesów, programy motywacyjne oraz budowanie zaangażowania pracowników i komunikację wewnętrzną. Szerokie doświadczenie pozwala na ocenę efektywności biznesu z różnych perspektyw, łącząc oczekiwania klientów, organizacji i pracowników.

Posiada długoletnie doświadczenie w pracy z ludźmi, zarządzając zarówno dużymi zespołami, jak również zespołami wysoko wyspecjalizowanych specjalistów. W pracy z Klientami opiera się na własnych doświadczeniach, co przekłada się na realne sukcesy.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między gdańskim studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Wykładowca Uniwersytetu WSB Merito w Gdańsku oraz Członek Zarządu Fundacji Rozwoju Interim Managementu.

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 Medcover 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.

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.

Dorota Kabat

Trener biznesu, coach, konsultant z ponad 18-letnim doświadczeniem, doradca strategiczny.

Z wykształcenia pedagog i psycholog.

Certyfikowany coach - CoachWise Essentials, CoachWise Equipped™ .

Posiada certyfikaty N.E.W.S TM OrganizatioI Navigation Dynamics.

Karierę biznesową związała ze sprzedażą. Zajmowała stanowiska menedżerskie od średniej po wyższą kadre menedżerską w korporacjach polskich i globalnych. Zespoły, którymi kierowała uzyskiwały najwyższe wyniki sprzedaży i nagrody związane z wysokimi wynikami. Dzięki rolom menedżerskim zdobyła praktyczne doświadczenie w pracy z podległymi pracownikami i z klientem. W związku ze swoim doświadczeniem łączy praktykę z wiedzą teoretyczną.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między gdańsk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Specjalizuje się w tematach związanych ze sprzedażą, zarządzaniem oraz zwiększaniem efektywności osobistej, zespołowej oraz organizacyjnej.

Szczególne ważnym zakresem tematycznym są dla niej tematy związane z przywództwem, zarządzanie zmianą, wiekiem oraz różnorodnością pokoleń, a także innowacyjność i efektywność w biznesie. Wspiera organizacje we wdrażaniu zmian pod kątem psychologicznym. Prowadzi audyty i wspiera tworzenie efektywnych ścieżek CX.

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/iłościowych 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.

Małgorzata Knut

Wspiera liderów w rozwijaniu umiejętności przywódczych wpływających na pozytywne zmiany w ich zespołach i organizacjach. Jako trener biznesu towarzyszy zespołom w odkrywaniu ich potencjału i świadomego wchodzenia na wyższy poziom współpracy.

Jej zawodowa droga wiodła przez międzynarodowe organizacje działające w sektorze finansowym, gdzie przez 15 lat pełniła funkcje zarządcze m.in.: jako członek zarządu oraz prezes spółki.

Od 2015 roku realizuje indywidualne i grupowe projekty rozwojowe dla kadry menedżerskiej i specjalistycznej, wykorzystując swoje doświadczenie zarządcze oraz szerokie spektrum metod tj.: mentoring, trening oraz shadow management.

Posiada uprawnienia Coach Praktyk Biznesu oraz Team Coach Akademii Norman Bennett, trenera biznesu i mediatora Akademii SET.

Jest absolwentką Executive MBA Akademii Koźmińskiego w Warszawie realizowanego we współpracy z WHU Otto Beisheim School of Management w Wiesbaden.

Tomasz Palak



Radca prawny, prelegent, autor artykułów na tomaszpalak.pl i w prasie. Ośmiokrotnie na podium konferencji I Love Marketing, występował również na Infoshare, TEDx i licznych innych wydarzeniach. Wykładowca WSB, WSAiB, ALK i UTH. Ekspert proszony o wypowiedź przez podmioty zewnętrzne – m.in. Dzień Dobry TVN czy prawo.pl. Twórca książki "Internet a prawo - jak się nie potknąć?". Prywatnie gitarzysta.

Justyna Jakubczyk

Dyplomowana projektantka doświadczeń klientów z 10-letnim stażem w biznesie, CX strateżka, wykładowczyni CX oraz speakerka na eventach biznesowych i konferencjach, m.in. TEDx, Customer Care, Customer Congress, I love Mkt, Business Market. Specjalizuje się w branży finansowej, a swoje działania skupia wokół utrzymania klientów głównie w modelu B2B. Realizowała współprace projektowe i szkoleniowe m.in. z Credit Agricole, Unia / Axa Ubezpieczenia, Santander Bank, Europejski Fundusz Leasingowy, IKEA, COMARCH. Łączy strategię biznesu ze strategią/inicjatywami Customer Experience. Wspiera CX Managerów i Dyrektorów w liczeniu opłacalności CX, wdrażaniu Customer Journey oraz Customer Lifetime Value. Regularnie publikuje artykuły na łamach magazynu Customer Experience Manager, a także Digital Now. Jest autorka podcastu CX reMINDER oraz organizatorką spotkań dla CX społeczności -CX Networking.

Ceny dla kandydatów

Studia to inwestycja, która się zwraca

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe na Uniwersytecie WSB Merito i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości. Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat		
	price_after_promotion rat	
		price_last_30 rat

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	1 rok	3200 zł
	Rok nauki	Czesne

10 rat	1 rok	640 zł
---------------	--------------	---------------

	Rok nauki	Czesne
12 rat	1 rok	535 zł

Ceny dla absolwentów WSB i WSB Merito

Studia to inwestycja, która się zwraca

Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat		
price_after_promotion rat		
		price_last_30 rat

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	1 rok	3200 zł

	Rok nauki	Czesne
10 rat	1 rok	640 zł

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między gdańsk a studentem zawierana jest w formie pisemnej.



	Rok nauki	Czesne
12 rat	1 rok	535 zł

Ceny dla kandydatów z zagranicy

Studia to inwestycja, która się zwraca

Szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz. Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe w WSB i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane

	Rok nauki	Czesne
normal_price rat		
	price_after_promotion rat	
		price_last_30 rat

Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

	Rok nauki	Czesne
2 raty	1 rok	3200 zł

	Rok nauki	Czesne
10 rat	1 rok	640 zł



	Rok nauki	Czesne
12 rat	1 rok	535 zł