

# Customer Care – zarządzanie relacjami z klientem

- Specjalność - studia I stopnia

**Kierunek: Marketing i sprzedaż**

Hybrydowe Hybryda popołudniowo-weekendowa OD MARCA Studia licencjackie

## Czego nauczysz się, wybierając tę specjalność?

- Dowiesz się, jak zarządzać procesami budowania relacji z klientem.
- Nauczysz się mapować doświadczenia klientów.
- Poznasz metody obsługi i wsparcia klienta w sytuacji kryzysowej.
- Zrozumiesz formy planowania procesów obsługi klienta w Internecie.
- Opanujesz sposoby badania poziomu satysfakcji klientów.
- Pojmiesz metody komunikacji z wieloma działami o odrębnej specyfice funkcjonowania (technicznymi, logistycznymi, sprzedażowymi, finansowymi).

## Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

- Program kształcenia został przygotowany z ekspertami na co dzień zajmującymi się obsługą przedsiębiorstw w zakresie nowoczesnego marketingu, innowacyjnych strategii biznesowych i komunikacji z rynkiem opartej na nowych technologiach.
- Wśród naszych partnerów biznesowych, znajdują się takie firmy jak: BalanGo, MarkMe, Grupa Icaea, Semcore.
- Dzisiejszy klient dysponuje ogromnym wyborem, zarówno pod kątem ilości oferowanych na rynku dóbr, jak i usług. To, czy firma odniesie sukces na rynku, jak nigdy do tej pory zależy od tego, jak dobrze rozumie potrzeby dzisiejszego klienta, jak na nie reaguje i jak dba o relacje z nim.

## Praca dla Ciebie

- specjalista ds. obsługi klienta
- doradca klienta
- customer success manager
- project management office specialist
- customer service specialist



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 poznan a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- customer experience specialist
- specjalista ds. UX
- CX strategy specialist

## Program studiów

### Program studiów

- Zarządzanie relacjami z klientem
- E-marketing
- Marketing relacji
- Obsługa klienta
- Badania marketingowe w analizie potrzeb klientów
- Media i komunikacja kryzysowa
- Automatyzacja marketingu
- Customer engagement

## Partnerzy kierunku

**semcore**



### Special promotion for candidates.

Nie czekaj, zapisz się online. Pierwsi korzystają najwięcej!

Zapisując się do 2 stycznia, zyskujesz:

- **400 zł dzięki zniżce w czesnym**, która na studiach I stopnia rozliczana jest na pierwszym roku studiów, obniżając proporcjonalnie każdą kolejną ratę czesnego.
- Dodatkowo jesteś zwolniony(-na) z opłaty wpisowej w wysokości 85 zł.

Do 2 stycznia  
czesne już od  
**448 zł** 515 zł  
miesięcznie