

# Customer experience - zarządzanie doświadczeniami klientów

- Specjalność - studia I stopnia

**Kierunek: Marketing i sprzedaż**

Hybrydowe OD MARCA Studia licencjackie

## Czego nauczysz się wybierając tę specjalność?

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

## Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

Dzisiejszy klient ma szeroki wybór - zarówno pod kątem ilości oferowanych dóbr, jak i usług. To, czy firma odniesie sukces na rynku, zależy od tego, jak dobrze rozumie potrzeby dzisiejszego klienta, jak na nie reaguje i jak dba o relacje z nim. Dzięki specjalności Customer Care dowiesz się, jak zarządzać relacjami ze współczesnymi klientami.

## Praca dla Ciebie:

- specjalista ds. obsługi klienta,
- doradca klienta,



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 szczecin a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- customer success manager,
- project management office specialist,
- customer service specialist,
- customer experience specialist,
- specjalista ds. UX,
- CX strategy specialist.

## Program studiów

Przedmioty kształcenia specjalnościowego dla: Customer experience - zarządzanie doświadczeniami klientów

### Przedmioty kształcenia specjalnościowego

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

[Szczegółowy program studiów na stronie BIP.](#)

## Wykładowcy

### **dr Monika Różycka**

Prowadzi wykłady i szkolenia. Doradca biznesowy. MBA. Ekspert w podnoszeniu zyskowności firm. Certyfikowany trener FinxS Sales Assessment Extended Tools Polska. Audytor wiodący ISO 9001. Specjalizuje się m.in. w rekrutacji i diagnozowaniu poziomu kompetencji handlowców oraz pracowników sprzedaży z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Od 15 lat pomaga przedsiębiorcom, menedżerom i trenerom:

- Zwiększać dochody i rozwijać biznes
- Zwiększać sprzedaż czyli sprzedawać więcej i lepiej
- Zwiększać jakość obsługi klienta

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 szczecin a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- Rekrutować wybitnych handlowców i sprzedawców
- Wdrażać nowoczesne metody zarządzania
- Sporządzać profesjonalny biznesplan i analizę opłacalności
- Zwiększać efektywność pracowników, wzmacniać ich zaangażowanie i pasję

Posiada doświadczenie w realizacji z sukcesem projektów związanych z shadow auditing, reorganizacją czy restrukturyzacją. Opracowuje strategie rozwoju, biznesplany, badania i raporty dla firm oraz instytucji. Doradza mikro, małym, średnim i dużym firmom. Autorka monografii naukowych, publikacji i artykułów.

## Partnerzy kierunku



Business Club Szczecin



### Special promotion for candidates.

Nie czekaj, zapisz się online. Pierwsi korzystają najwięcej!

#### Zapisując się do 16 stycznia, zyskujesz:

- **800 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 16 stycznia  
czesne już od  
**388 zł** ~~454 zł~~  
miesięcznie

**Najniższa cena z ostatnich 30 dni: 388 zł**