

Customer care - zarządzanie relacjami z klientem

- Specjalność - studia I stopnia

Kierunek: Marketing i sprzedaż

Hybrydowe **OD PAŹDZIERNIKA** Studia licencjackie

Czego nauczysz się wybierając tę specjalność?

Dowiesz się, jak pozyskiwać klientów poprzez działania marketingowe
Nauczysz się skutecznych i etycznych technik sprzedażowych
Zobaczysz, jak zarządzać procesami budowania relacji z klientem
Zaznajomisz się z techniką mapowania doświadczeń klientów
Poznasz metody unikania kryzysów oraz obsługi i wsparcia klienta w sytuacji krytycznej
Zrozumiesz formy planowania procesów obsługi klienta w Internecie
Opanujesz sposoby badania poziomu satysfakcji klientów
Pojmiesz metody komunikacji z wieloma działami w przedsiębiorstwie o odrębnej specyfice funkcjonowania (technicznymi, logistycznymi, sprzedażowymi, finansowymi)

Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

W trakcie nauki otrzymasz profesjonalne narzędzia komunikacji marketingowej:

-Bezpłatny 2 miesięczny dostęp do platformy służącej komunikacji

public relations PROWLY,

-Bezpłatny 2 miesięczny dostęp do narzędzi monitorowania internetu i

social media BRAND24.

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: APA Group, GONG, Hilti, Mediafeed.pl, Mediamass, Prowly, Teb Akademia.

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
customer experience specialist
specjalista ds. UX
CX strategy specialist



Program studiów

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

Wykładowcy

Katarzyna Tatarkiewicz

Wspiera managerów i całe przedsiębiorstwa w codziennych działaniach, aby skutecznie osiągały wyznaczone sobie cele. Rebranding, wsparcie marketingowe sprzedaży, proces zmiany, motywowania pracowników czy employer branding – to przykładowe pola działań, w których się specjalizuje. W trakcie pracy zawsze pokazuje omawiany proces z dwóch perspektyw – od strony indywidualnego człowieka oraz firmy.

Wspiera kadrę zarządczą także we wprowadzaniu programów wellbeingowych do struktur firmy, w elastycznej ich modyfikacji w celu osiągnięcia maksimum zysku z posiadanego kapitału ludzkiego z przełożeniem na finansowe wyniki firmy. Wskazuje managementowi kierunki wyjścia w problemach zarządczych związanych ze zmieniającymi się oczekiwaniami pracowników wobec zwierzchników i pracodawców. Doradza z dziedziny budowy wizerunku własnego, marek oraz przedsiębiorstw.

Ukończyła filologię polską na Uniwersytecie Warszawskim oraz studia podyplomowe z obszaru marketingu w Szkole Głównej Handlowej. Trenerka i autorka artykułów z tematyki biznesowej oraz psychologicznych aspektów zachodzących procesów na rynku pracy.

Agnieszka Nowakowska - Twardowska

Praktyk Public Relations, medioznawca.

Od dwóch dekad związana z branżą doradztwa komunikacyjnego. Prowadziła projekty z zakresu komunikacji korporacyjnej, CSR oraz PR produktowego dla kilkudziesięciu marek.

Absolwentka Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego, specjalność Marketing Medialny i PR. Doktorantka Wydziału Dziennikarstwa i Bibliologii Uniwersytetu Warszawskiego.

Inicjator i opiekun koła naukowego dla Studentów Uniwersytetu WSB Merito Warszawa – Koło Naukowe Rozwoju Liderów Biznesu.

dr Beata Mazurek-Kucharska

Doktor psychologii, Prodziekan ds. jakości kształcenia na Wydziale Przedsiębiorczości i Innowacji w Uniwersytecie WSB Merito Warszawa, członek Rady Akademickiej Uniwersytetu WSB Merito w Poznaniu, wykładowczyni i promotorka prac dyplomowych.

Absolwentka studiów magisterskich na kierunku Psychologia w Uniwersytecie im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie – specjalność: neuropsychologia. Doktorat z zakresu psychologii eksperymentalnej uzyskała w Katolickim

Uniwersytecie Lubelskim.

Ma doświadczenie menedżerskie w strukturach akademickich oraz kompetencje menedżerskie i eksperckie zdobyte w licznych międzynarodowych i polskich projektach badawczych, biznesowych i społecznych, realizowanych m.in. na zlecenie Komisji Europejskiej, Solidarity Fund PL, Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, administracji państwowej, instytucji rynku pracy.

Posiada ponad 25. letnie doświadczenie trenerskie; prowadzi m.in. szkolenia i treningi in-company dla kilku sektorów gospodarki, instytucji finansowych, przedsiębiorstw innowacyjnych.

Wykładowczyni, koordynatorka modułu Manageriala Skills oraz promotorka projektów końcowych na studiach MBA (University of Central Lancashire, Lubelska Szkoła Biznesu) oraz na studiach podyplomowych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Autorka ponad 80 publikacji naukowych.

dr Artur Malinowski

Doktor Nauk Ekonomicznych. Wykładowca akademicki i praktyk.

Dwudziestoletnie doświadczenie dydaktyczne na wiodących uczelniach w Polsce. Naukowy obszar zainteresowań obejmuje: zarządzanie projektami, makroekonomię, rynki finansowe, zarządzanie finansami przedsiębiorstw i gospodarkę światową. Autor kilkudziesięciu artykułów naukowych, współautor monografii. Jako praktyk specjalizuje się w doradztwie z zakresu optymalizacji finansowej, analizie strategicznej i zarządzaniu projektami. Kierownik projektów doradczych i wdrożeniowych w zakresie optymalizacji i restrukturyzacji w największych podmiotach gospodarczych w Polsce.