

# Customer experience

- Specjalność - studia I stopnia

**Kierunek: Marketing i sprzedaż**

Hybrydowe OD MARCA 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)

## Wybrane przedmioty specjalnościowe:

- Badanie opinii i satysfakcji klienta
- Product design
- Eksploracja danych biznesowych
- Mapowanie doświadczeń klienta
- Marketing 5.0
- Content marketing
- Trendy i innowacje technologiczne

## Praca dla Ciebie:

- W agencjach reklamowych, które stawiają na współpracę z nowoczesnym biznesem
- W działach odpowiedzialnych za budowanie długofalowych relacji z

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 warszawa a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- klientem
- W firmach zorientowanych na tworzenie doświadczeń u klientów
- We własnej firmie e-commerce odpowiedzialnej społecznie i biznesowo



## Wykładowcy

### **Katarzyna Tatarkiewicz**

Ekspertka posiadająca ponad 20-letnie doświadczenie na rynku biznesowym. Specjalizuje się w zarządzaniu zasobami ludzkimi, marketingu, działaniach PR i sprzedaży. Wspiera menedżerów oraz firmy w zakresie rebrandingu, procesów zmian, motywowania pracowników czy employer branding. Pomaga kadrze zarządzającej w radzeniu sobie z problemami dotyczącymi zmieniających się oczekiwań pracowników wobec zwierzchników i pracodawców. Uczy zastosowania metod wellbeingowych, uświadamiając co można zyskać na poziomie indywidualnym i biznesowym. Pokazuje, jak je wpisywać w strategię firmy, jak nimi elastycznie zarządzać i czerpać dzięki nim maksimum zysku z posiadanego kapitału ludzkiego.

Wykładowczyni w Grupie WSB Merito, trenerka, autorka licznych artykułów na temat psychologicznych aspektów pracy i życia codziennego.

### **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.

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 warszawa a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

### **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.

### **mgr Sylwia Kuligowska**

Manager, specjalizujący się w komunikacji korporacyjnej, kryzysowej, media relations i public affairs. Jest Wiceprezesem Zarządu Stowarzyszenia Agencji Public Relations (SAPR) oraz Członkiem Polskiego Stowarzyszenia Public Relations (PSPR). Założycielka i szefowa SCOPE Public Relations - firmy doradczej, specjalizującej się w obsłudze PR sektora obronnego, bezpieczeństwa, kosmicznego, Tech, logistycznego – na rynkach krajowych i międzynarodowych.

W przeszłości związana m.in. ze spółką CENZIN (Polska Grupa Zbrojeniowa) jako rzeczniczka prasowa, odpowiedzialna za działania public relations, csr oraz komunikację marketingową. Doświadczenie zawodowe zdobywała również w zespole obrotu specjalnego Agencji Mienia Wojskowego, a także w agencjach public relations, obsługując marki, takie jak Avon, Ikea, Unilever, Tesco.

Absolwentka London School of Public Relations, podyplomowego studium handlu zagranicznego w Szkole Głównej Handlowej oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania i marketingu w Akademii Leona Koźmińskiego i Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie.

## **Partnerzy kierunku**

