

Customer experience

- 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)

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 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.

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

