

# Customer experience

- Specjalność - studia II stopnia

**Kierunek: Marketing i sprzedaż**

Hybrydowe OD MARCA Studia magisterskie

## 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:

- specjalista ds. obsługi klienta
- menedżer doświadczenia klienta
- analityk doświadczenia klienta
- projektant doświadczenia klienta (Customer Experience Designer)
- kierownik obszaru relacji z klientem
- specjalista ds. retencji klienta
- doradca ds. doświadczenia klienta
- konsultant ds. usprawnień doświadczenia klienta



## 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 Artur Kwasek**

Łowiczanie. Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W 2008 obronił doktorat z ekonomii w zakresie z nauk o zarządzaniu na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Łódzkiej, pisząc dysertację na temat „Efektywnościowych modeli zarządzania w warunkach gospodarki opartej na wiedzy”.

Prace naukowo-dydaktyczną rozpoczął w roku 1994 w Wyższej Szkole Zarządzania / Polish Open University w Warszawie, gdzie przez 20 lat przeszedł wszystkie szczeble i stopnie kariery akademickiej, od asystenta do dziekana. Tu poznał: metodykę otwartego i aktywnego kształcenia (ang. open and active learning), konieczność łączenia nauki i praktyki biznesu, zajęcia warsztatowe, standardy naukowe i akademickie oparte na najlepszych światowych wzorcach, afiliację i walidację programów przez brytyjskie uniwersytety Thames Valley University i Oxford Brookes University.

Po włączeniu uczelni POU w struktury Grupy Uczelni VISTULA, kontynuował pracę zawodową na stanowisku badawczo - dydaktycznym w Instytucie Zarządzania, na Wydziale Biznesu i Stosunków Międzynarodowych, Akademii Finansów i Biznesu.

Od roku 2018 jest współorganizatorem i koordynatorem pierwszych w Polsce studiów doktoranckich dla menadżerów ochrony zdrowia realizowanych w ramach projektu NCBR (InterDoktorMen), na Wydziale Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Projekt ten realizowany jest pod kierownictwem prof. Michała Marcza. Prowadzi zajęcia dla UTH w Warszawie i WSB Merito w Warszawie. Prywatnie zajmuje się podróżami, nurkowaniem i sadzeniem lasów.

#### **dr Dominik Sieradzki**

Doktor w dyscyplinie ekonomia i finanse, menedżer kierunku finanse i rachunkowość, adiunkt w WSB Merito w Warszawie.

Absolwent informatyki i ekonometrii na Wydziale Zastosowań Informatyki i Matematyki Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie oraz studiów licencjackich na kierunku matematyka na Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Stopień doktora z ekonomii i finansów nadany w Instytucie Ekonomii i Finansów Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie w 2021 roku. Prowadził zajęcia w Szkole Głównej Gospodarstwa Wiejskiego oraz na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym, a od 2021 roku prowadzi zajęcia w WSB Merio w Warszawie.

Autor i współautor 10 publikacji naukowych. Brał aktywny udział w ponad 20 konferencjach naukowych-krajowych, międzynarodowych, zagranicznych oraz seminariach naukowych.

Oprócz działalności badawczo-dydaktycznej od 2012 roku pracuje w sektorze bankowym, od 2017 roku w obszarze modeli ryzyka.

#### **dr Beata Mazurek-Kucharska**

Doktor psychologii, Prodziekan ds. jakości kształcenia na Wydziale Przedsiębiorczości i Innowacji w Uniwersytecie

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.

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.

### **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.

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

### **Dorota Szczakowska**

Odbyła studia doktoranckie w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, w dziedzinie: nauki ekonomiczne, w dyscyplinie: nauki o zarządzaniu. Obecnie jest w trakcie badań i pisanie pracy doktorskiej w katedrze Logistyki.

Jest praktykiem specjalizującym się w optymalizacji łańcuchów dostaw oraz w reengineeringu procesów logistycznych. Interesuje się zarządzaniem projektami na styku łańcucha dostaw oraz IT. Posiada międzynarodowe doświadczenie w zarządzaniu łańcuchem dostaw w firmach produkcyjnych. W ostatnich latach odpowiadała za dział rozwoju aplikacji Logistycznych w Jeronimo Martins Polska (Biedronka). Obecnie zarządza działem rozwoju Logistyki

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.



w Empiku.

**Prof. dr hab. Jerzy Bogdanienko**

Specjalizuje się w teorii zarządzania i organizacji, zarządzaniu innowacjami oraz zarządzaniu środowiskowym. Należy do pierwszych polskich ekonomistów, którzy już w latach 80. badali odnawialne źródła energii. Analizował także ekonomiczne aspekty transformacji energetyki, wykorzystanie innowacji do wspierania zrównoważonego rozwoju oraz społeczną odpowiedzialność biznesu.

**dr Edyta Łyszkowska**

Medioznawca, rzecznik prasowy instytutu badawczego AGB Nielsen Media Research zajmującego się elektronicznym pomiarem widowni telewizyjnej. Realizowała projekty, których rezultatem były między innymi publikacje raportów telewizyjnych 2002–2008 czy moda na reality show w telewizji. Jest autorką wielu artykułów eksperckich w prasie branżowej dotyczących telewizji, programów telewizyjnych, kanałów tematycznych. Jej zainteresowania naukowe dotyczą problematyki tożsamości, płci i rodzaju, wpływu telewizji na człowieka, pedagogiki mediów, psychologii rozwoju i socjologii. Wyniki swoich badań prezentowała na licznych konferencjach krajowych. W swej karierze zawodowej była związana między innymi z międzynarodową firmą konsultingową Ernst & Young i magazynem kobiecym „Twój Styl”.