

Customer experience

- Specjalność - studia I stopnia

Kierunek: Marketing i sprzedaż

Tradycyjne **OD PAŹDZIERNIKA** Studia licencjackie

Czego nauczysz się, wybierając tę specjalność?

nauczysz się korzystać z Google Analytics oraz innych rozwiązań do gromadzenia, analizowania i interpretowania danych dotyczących zachowań i preferencji klientów, co pozwoli na lepsze zrozumienie ich doświadczeń

zdobędziesz umiejętności z zakresu usability i UX design, wykorzystując narzędzia takie jak Figma czy Adobe Photoshop, aby tworzyć intuicyjne i satysfakcjonujące interfejsy użytkownika

będziesz umiał tworzyć szczegółowe mapy customer journey, które pomagają zrozumieć i ulepszać wszystkie punkty kontaktu klienta z marką

nauczysz się integrować i koordynować różne kanały komunikacji i dystrybucji, aby zapewnić spójne doświadczenia klienta, niezależnie od punktu kontaktu

zdobędziesz wiedzę na temat monitorowania i poprawiania percepcji marki w oczach klientów i opinii publicznej, wykorzystując narzędzia jak Brand24

nauczysz się projektować i wdrażać strategie angażowania klientów, wykorzystując zarówno tradycyjne metody, jak i narzędzia cyfrowe, aby zwiększyć ich zaangażowanie i zadowolenie

zdobędziesz umiejętność ciągłego monitorowania i poprawiania jakości produktów i usług, aby zapewnić klientom najlepsze możliwe doświadczenia

będziesz potrafił efektywnie komunikować wartości marki i wyniki działań związanych z customer experience podczas prezentacji i spotkań z interesariuszami

zdobędziesz wiedzę na temat budowania i zarządzania zespołami, które są odpowiedzialne za dostarczanie wysokiej jakości doświadczeń klientom

nauczysz się wykorzystywać narzędzia cyfrowe, takie jak Google Ads, Meta Ads (Facebook i Instagram), do promowania marki i angażowania klientów online

nauczysz się procesu design thinking do rozwiązywania problemów związanych z doświadczeniami klientów, koncentrując się na ich potrzebach i perspektywach

Praca dla Ciebie:

Specjalista ds. Customer Experience (CX)
Customer Journey Manager
User Experience (UX) Designer
Customer Service Manager
Customer Success Manager
Customer Insights Analyst
Omni-Channel Experience Strategist



Program studiów

Program studiów na tej specjalności obejmuje m.in.:

media i komunikacja kryzysowa,
customer insight,
usability i UX design.

PRZEDMIOTY KSZTAŁCENIA OGÓLNEGO:

BHP
Etyka
Język obcy 1
Język obcy 2
Język obcy 3
Język obcy 4
Język polski branżowy
Metody efektywnego uczenia się
Microsoft 365
Podstawy ekonomii
Podstawy komunikacji społecznej
Praca zespołowa z wykorzystaniem narzędzi IT
Prawne aspekty w marketingu i sprzedaży
Różnice kulturowe
Socjologia
Wprowadzenie do projektu kierunkowego

Wychowanie fizyczne
Wykład do wyboru w języku obcym
Zrównoważony rozwój

PRZEDMIOTY KIERUNKOWE:

Narzędzia marketingowe
Zarządzanie relacjami z klientem (CRM)
Zarządzanie
Finanse osobiste
Badania marketingowe
Psychologia zachowań konsumenckich
Organizacja i zarządzanie zasobami ludzkimi
Wystąpienia publiczne
Etyka w Sprzedaży i Marketingu
Zarządzanie wiedzą
Nowoczesne zarządzanie projektami
Analiza danych marketingowych
Marketing cyfrowy
Design thinking
Gra biznesowa
Marketing B2B i B2C
Metody ilościowe w zarządzaniu marketingowym
Marketing międzynarodowy
Praktyka zawodowa 1
Praktyka zawodowa 2
Projekt kierunkowy 1
Projekt kierunkowy 2

PRZEDMIOTY SPECJALNOŚCIOWE:

Obsługa Klienta
Media i Komunikacja Kryzysowa
Customer Engagement
Customer Insight
Usability i UX Design
Omni-kanne
Zarządzanie Reputacją
Zarządzanie Jakością
Mapowanie Podróży Klienta