

Customer experience

- Specjalność - studia I stopnia

Kierunek: Marketing i sprzedaż

Hybrydowe Rekrutacja zakończona OD PAŹDZIERNIKA Studia licencjackie

Czego nauczysz się, wybierając tę specjalność?

Rekrutacja zakończona! Jeżeli interesuje Cię ta specjalność, zapisz się na [listę rezerwową](#).

- 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)

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 wrocław a studentem zawierana jest w formie pisemnej.



- 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

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 wrocław a studentem zawierana jest w formie pisemnej.



- 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-channe
- Zarządzanie Reputacją
- Zarządzanie Jakością
- Mapowanie Podróży Klienta