

# Customer experience

- Specjalność - studia I stopnia

**Kierunek: Marketing i sprzedaż**

Hybrydowe **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

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.

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-CHANNE  
Zarządzanie Reputacją  
Zarządzanie Jakością  
Mapowanie Podróży Klienta