Customer Care – zarządzanie relacjami z klientem

- Specjalność - studia I stopnia

Kierunek: Marketing i sprzedaż

Hybrydowe Rekrutacja zakończona OD PAŹDZIERNIKA Studia licencjackie

Czego nauczysz się wybierając tę specjalność?

Dowiesz się, jak zarządzać procesami budowania relacji z klientem.

Nauczysz się mapować doświadczenia klientów.

Poznasz metody obsługi i wsparcia klienta w sytuacji kryzysowej.

Zrozumiesz formy planowania procesów obsługi klienta w Internecie.

Opanujesz sposoby badania poziomu satysfakcji klientów.

Pojmiesz metody komunikacji z wieloma działami o odrębnej specyfice funkcjonowania (technicznymi, logistycznymi, sprzedażowymi, finansowymi).

Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

W trakcie nauki otrzymasz profesjonalne narzędzia komunikacji marketingowej:

-Bezpłatny 2 miesięczny dostęp do platformy służącej komunikacji

public relations PROWLY,

-Bezpłatny 2 miesięczny dostęp do narzędzi monitorowania internetu i

social media BRAND24.

Program kształcenia został przygotowany z ekspertami na co dzień zajmującymi się obsługą przedsiębiorstw w zakresie nowoczesnego marketingu, innowacyjnych strategii biznesowych i komunikacji z rynkiem opartej na nowych technologiach.

Wśród naszych partnerów biznesowych, znajdują się takie firmy jak: APA Group, GONG, Hilti, Mediafeed.pl, Mediamass, Prowly, Teb Akademia.

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 chorzow a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Dzisiejszy klient dysponuje ogromnym wyborem, zarówno pod kątem ilości oferowanych na rynku dóbr, jak i usług. To, czy firma odniesie sukces na rynku, jak nigdy do tej pory zależy od tego, jak dobrze rozumie potrzeby dzisiejszego klienta, jak na nie reaguje i jak dba o relacje z nim.

Praca dla Ciebie



specjalista ds. obsługi klienta
doradca klienta
customer success manager
project management office specialist
customer service specialist
customer experience specialist
specjalista ds. UX
CX strategy specialist

Program studiów

Strategie PR- kształtowanie wizerunku firmy
E-marketing
Zarzadzanie agencją marketingową w oparciu o symulację REVAS
Marketing relacji
Obsługa klienta
Badania marketingowe w analizie potrzeb klientów
Media i komunikacja kryzysowa
Automatyzacja marketingu
Customer engagement
Budowanie i zarządzanie relacjami z klientem

Wykładowcy

mgr Kinga Religa

Dyrektor Agencji Komunikacji Marketingowej Business Consulting w Katowicach. Jest odpowiedzialna za realizację projektów z zakresu komunikacji marketingowej. Zaangażowana w przedsięwzięcia związane z marketingiem

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 chorzow a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

terytorialnym oraz promocją miast i regionów. Absolwentka kursu Professional Diploma in Marketing. Posiada międzynarodowy dyplom kompetencji marketingowych The Chartered Institute of Marketing in London. Naukowo realizuje się w obszarze komunikacji marketingowej. Współautorka książki „Szukając klienta. Jak rozpoznać potencjalnego nabywcę i nie wpadać w pułapkę sprzedawania wszystkim" będącej praktycznym, sprzedażowo-marketingowym spojrzeniem na rynek i klienta.

dr Łukasz Makowski, prof. UWSB Merito

Menedżer, doradca i trener biznesu z zakresu: zarządzania przedsiębiorstwem, marketingu, PRu, sprzedaży, negocjacji, komunikacji oraz innych. Od roku 2010 prodziekan Uniwersytetu WSB Merito Chorzów. Autor oraz recenzent wielu publikacji z zakresu zarządzania, polityki i gospodarki. Członek Rady Programowej specjalistycznych wydawnictw. W 2008 oraz 2010 roku odbył staż naukowy w Uniwersytecie Łotwy w Rydze. Zdobywca grantu naukowego Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Menedżer i redaktor pisma przemysłowo–gospodarczego (2004–2007), dyrektor generalny, dyrektor produktu oraz sieci sprzedaży w latach 2004, 2007–2010.

mgr Michał Raszka

Dyrektor Działu Komunikacji i Strategii Medialnych w Grupie PRC. Rzecznik prasowy, twórca kampanii public relations, media relations, marketingowych. Praktyk i teoretyk zarządzania kryzysowego. Komentator w mediach branżowych i ogólnopolskich. Zainteresowania naukowe związane z szeroko pojętą komunikacją perswazyjną, marketingiem politycznym, nowymi mediami.

prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Kieżel

Jej zainteresowania naukowe koncentrują się między innymi wokół problematyki zarządzania i planowania marketingowego, marketingu czy tworzenia wizerunku i marki. Od kilkunastu lat prowadzi badania rynku systemowych produktów bankowych, a od kilku lat także branży turystycznej. Oprócz sfery badań naukowych prowadzi także badania marketingowe i analizy strategiczne dla praktyki gospodarczej.

Jest autorką lub współautorką ponad 90 publikacji naukowych, w tym pięciu książek, doświadczonym wykładowcą na studiach I i II stopnia.

Od kilkunastu lat pełni rolę promotora i recenzenta w ramach seminariów dyplomowych i magisterskich. Jest certyfikowanym tutorem akademickim oraz moderatorem Design Thinking. Jest wieloletnim członkiem Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego, Polskiego Naukowego Towarzystwa Marketingu i Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą. Odznaczona Medalem Komisji Edukacji Narodowej w 2005 roku i Brązowym Krzyżem Zasługi w 2017 roku.

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 chorzow a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

prof. nadzw. dr hab. Barbara Kucharska

Doktor habilitowany z dziedziny nauk ekonomicznych. Ma wieloletnie doświadczenie nauczyciela akademickiego w zakresie prowadzenia zajęć z zakresu marketingu, zarządzania sprzedażą, obsługą klienta, merchandisingu oraz badań rynku, również na studiach podyplomowych.

Kierownik projektu Innowacje w handlu detalicznym w kierowaniu wartości dla klienta finansowany z Narodowego Centrum Nauki. Uczestnik projektów badań badawczych: zmiany modeli konsumpcji żywności w Polsce, handel detaliczny i usługi w Polsce – perspektywa konsumenta oraz handel i usługi w Europie – diagnoza i perspektywy oraz metody i techniki badań jakościowych w Internecie.

Członek międzynarodowej sieci badawczej Reseau des Pays du Grupe de Vysegrad.

mgr Partycja Sopalska

Ekspert public relations, absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach na wydziale Ekonomii, specjalność Public Relations. Doświadczenie zdobywała m.in. w Regionalnej Izbie Gospodarczej w Katowicach w Dziale Komunikacji i Promocji. Współtworzyła, a później była rzecznikiem Europejskiego Kongresu Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Później związana z pracą w agencji PR - Grupa PRC, gdzie obsługiwała kluczowych klientów i kierowała Działem Zarządzania Projektami. Realizowała projekty dla samorządów i spółek samorządowych. W latach 2018-2019 rzecznik hali widowiskowo-sportowej Arena Gliwice. Od 2018 roku manager Public Relations w Agencji Marketingowej MOMA.

prof. nadzw. dr hab. Michał Kucia

Doktor nauk ekonomicznych, naukowo zajmuje się szeroko rozumianym e-biznesem. W tym obszarze prowadził wykłady i szkolenia. Stale współpracuje z praktyką gospodarczą w zakresie optymalizacji działalności handlowej w Internecie oraz e-marketingu. Ma doświadczenie w projektowaniu serwisów aukcyjnych. Był kierownikiem i wykonawcą w ponad 25 projektach badawczych na rzecz praktyki gospodarczej.

Jest autorem lub współautorem kilkunastu publikacji z zakresu handlu elektronicznego oraz internetu w marketingu, w tym m.in. "Produkty i marki w opinii e-konsumentów", „The retail trade in Europe – diagnosis and future prespectives” czy „Wykorzystanie zaangażowania klientów w działalności marketingowej przedsiębiorstwa”. Jest członkiem Polskiego Naukowego Towarzystwa Marketingowego.

mgr Maciej Makowski

Menedżer, trener biznesu, specjalista z zakresu zarządzania, marketingu i sprzedaży. Wykładowca oraz autor szeregu

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 chorzow a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

publikacji poświęconych problematyce przedsiębiorczości, zarządzania zasobami ludzkimi, organizacji czasu pracy, sprzedaży i marketingu. Redaktor naczelny magazynu biznesowego "Przewodnik dla Pośredników Finansowych". Właściciel i twórca serwisu FranczyzaBanku.pl oraz portalu WlasnyBiznes.pl.

Doświadczenie zawodowe zdobył na rynku finansowym, ubezpieczeniowym oraz telekomunikacyjnym. Pracował m.in. w CitiBank Handlowy, Raiffeisen Bank Polska czy Telekomunikacji Polskiej. Współpracował z siecią Play oraz czołowymi Towarzystwami Ubezpieczeniowymi, w tym PZU, Hestia, Generali.

W swojej karierze ukończył wiele specjalistycznych szkoleń z digital marketingu, m.in. Search Engine Marketing, SEO – pozycjonowanie i link building czy tworzenie strategii i planowanie kampanii online.

mgr Aleksandra Szczepańska - Dziubek

Praktyk branży kreatywnej specjalizujący się w zagadnieniach związanych z komunikacją medialną, copywritingiem oraz content marketingiem. Zawodowo tworzy strategie komunikacji marketingowej i kampanie reklamowe dla polskich oraz zagranicznych firm. Doświadczenie zdobyła zajmując się marketingiem politycznym, a następnie pracując jako Marketing&Content Manager w branży kreatywnej.

Partnerzy kierunku

mediamass. MEDIAFEED. HILTI GONG CENTRUM ROZWOJU SZKÓŁ WYŻSZYCH MERITO APAGROUP

Special promotion for candidates.

Nie czekaj, zapisz się online. Pierwsi korzystają najwięcej!

Zapisując się do 25 kwietnia, zyskujesz:

800 zł dzięki zniżce w czesnym, która na studiach I stopnia rozliczana jest na pierwszym roku studiów, obniżając proporcjonalnie każdą kolejną ratę czesnego.

Dodatkowo jesteś zwolniony(-na) z opłaty wpisowej w wysokości 85 zł.

do 25 kwietnia
czesne już od
328 zł ~~395 zł~~ zł
miesięcznie

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 chorzow a studentem zawierana jest w formie pisemnej.