

# Customer Experience Management

- Kierunek - studia podyplomowe

Niestacjonarne 2 semestry **OD PAŹDZIERNIKA**

## Cel studiów

Celem studiów jest nie tylko przygotowanie właścicieli, menedżerów i pracowników firm do kompleksowego zastosowania takiego podejścia, wdrożenia strategii i narzędzi z zakresu Customer experience management, ale również przekazanie wiedzy, najnowszych rozwiązań i przykładów skutecznej komunikacji z klientami, zmiany myślenia i podejścia na takie, które jest oparte o empatię, szacunek i kulturę komunikacji z klientami. Filozofia Customer experience management nie tylko zmienia wewnątrz podejście do prowadzenia biznesu ale skutkuje wzrostem zaangażowania pracowników, zadowolenia klientów, jakości oferowanych produktów i usług jak również obniża koszty we wszystkich obszarach funkcjonowania firmy.

## Co zyskujesz?

- Zyskasz nową perspektywę prowadzenia biznesu, zarządzania pracownikami i współpracy z klientami opartą o budowanie relacji, słuchanie głosu klientów i pracowników.
- Nauczysz się szerokiego spojrzenia na czynniki wpływające na doświadczenie klientów, które determinują chęć bądź jej brak do podjęcia współpracy i/lub jej kontynuacji z firmami.
- Dowiesz się, w jaki sposób zbudować i wdrożyć w firmie kulturę ciągłego doskonalenia opartą o zarządzanie doświadczeniem i oczekiwaniami klientów zwiększającą jakość i wydajność pracowników z jednej strony i wzrost zaangażowania i pozytywnych relacji z klientami z drugiej.
- Zdobędziesz najnowszą wiedzę i praktyczne, gotowe do wdrożenia rozwiązania od praktyków CEM.
- Poznasz narzędzia do skutecznej zmiany podejścia w zarządzaniu relacjami i oczekiwaniami klientów.
- Zdobędziesz nowy, atrakcyjny zawód przyszłości – Customer experience managera – managera ds. zarządzania relacjami z klientami.

# Dla kogo?

- Studia skierowane są do osób pragnących zdobyć nowe kompetencje w zakresie CEM.
- Właściciele i managerowie wszystkich firm z wszystkich sektorów pragnący zbudować przewagę konkurencyjną poprzez oparcie zarządzania firmą o zarządzanie relacjami z klientami.
- Pracownicy i managerowie działów marketingu, sprzedaży i obsługi klienta chcący podnieść swoje kompetencje, jakość i efektywność pracy.
- Osoby odpowiedzialne za wdrażanie i koordynowanie działań zawiązanych z jakością oraz planowaniem i koordynowaniem procesów doskonalących w firmach.
- Wszystkie osoby, niezależnie od dotychczasowego wykształcenia i doświadczenia, które opierają swój sposób działania na empatii, relacyjności i szacunku do drugiego człowieka.

# Program studiów

## PARTNER KIERUNKU:

Partnerem kierunku jest firma Think Customer świadcząca kompleksowe usługi i doradztwo w zakresie Customer experience management, zarządzania marką i budowy długotrwałych relacji z klientami.



Liczba miesięcy nauki:

**9**



Liczba godzin: **172**



Liczba semestrów: **10**

## WIEDZA O KLIENCIE (36 godz.)

- Poznaj mózg swojego Klienta (8 godz.)
- Voice of Customer i customer data (6 godz.)
- Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem (10 godz.)
- Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego Klienta (6 godz.)
- Metody badań opinii i satysfakcji klientów (6 godz.)

- 

## **FIRMA W PROCESIE ZMIAN (54 godz.)**

- Etyka w biznesie (8 godz.)
- Istota CX i CEM (6 godz.)
- Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM (6 godz.)
- Budowa i wdrażanie strategii CEM (10 godz.)
- Lider w procesie zarządzania zmianą (8 godz.)
- Employee experience czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia Klientów (12 godz.)
- Aspekty prawne w zarządzaniu relacjami z Klientami. Jakie prawa ma Klient. Jakie obowiązki ma firma?
- Prawa i obowiązki stron (4 godz.)

## **ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTAMI (50 godz.)**

- CRM - programy do zarządzania Klientami (6 godz.)
- Mapowanie podróży Klienta (6 godz.)
- Product and service experience - jak projektować produkty i usługi dla klientów (8 godz.)
- Programy lojalnościowe (10 godz.)
- Zarządzanie zmianą (10 godz.)
- Zarządzanie procesami nakierowanymi na klienta (10 godz.)

## **WDRAŻANIE CEM - CASE STUDIES (24 godz.)**

- CEM w branży bankowo-finansowej (8 godz.)
- CEM w branży turystyczno-hotelarskiej (8 godz.)
- CEM w średniej wielkości firmie produkcyjno-usługowej (8 godz.)

## **PROJEKT I SEMINARIUM DYPLOMOWE (8 godz.)**

- Seminarium dyplomowe
- FORMA ZALICZENIA: testy semestralne i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

# Wykładowcy

## **Anna Gapińska**

Specjalizuje się w tematyce customer experience management i employee experience management traktując oba te obszary jako nierozdzielne czynniki sukcesu firmy i nowoczesnego podejścia do zarządzania doświadczeniami klientów i pracowników. Szkoli, doradza i wdraża w firmach programy z zakresu CX i EX. Trener i praktyk biznesu z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem zawodowym. Wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku. Twórczyni autorskiego programu i opiekun merytoryczny studiów podyplomowych „Customer experience management”.

Prowadzi m.in. szkolenia i warsztaty z budowy Persony, mapy empatii i mapowania podróży klientów i pracowników, które w otwarty sposób badają oczekiwania i doświadczenia obu grup z jednej strony jak i są skutecznym narzędziem zmiany wewnętrznych procesów i podejścia do zarządzania. Tematykę swoich szkoleń opiera na najlepszych międzynarodowych trendach i praktykach. Inspiruje, często w niestandardowy sposób. Jej szkolenia i warsztaty są bardzo wysoko oceniane przez uczestników uzyskując wskaźnik NPS powyżej 80.

Twórczyni autorskich programów wspierających customer & employee experience management, m.in.: CX & EX essence networking & knowledge sharing, CX & EX audit.

## **Marta Filipowicz**

Konsultant biznesowy w zakresie customer experience, zarządzania zmianą i HR. Coach, mentor, trener biznesu. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w pracy w międzynarodowym środowisku w branży FMCG w obszarach marketingu, sprzedaży, customer care i customer experience.

Jest akredytowanym coachem i mentorem na poziomie EMCC Practitioner. Wspiera firmy i osoby indywidualne w przechodzeniu przez zmiany. Działa jako mentor w Fundacji Liderów Biznesu.

W ostatnich latach pracy w firmie Philip Morris, współtworzyła funkcję Customer Experience poprzez wypracowanie wspólnie z całą organizacją wizji CX, zbudowanie zespołu oraz wprowadzenie procesu testowania nowych pomysłów z klientami. Zainicjowała zmianę standardów obsługi klienta dla pracowników sklepów IQOSa oraz agentów info-linii. Wspólnie ze swoim zespołem przeprowadziła szereg projektów usprawnienia oferowanych usług metodą service design.

Była odpowiedzialna za wprowadzenie pierwszej marki w kategorii produktów do podgrzewania tytoniu (IQOS) na rynek polski. Kierowała wtedy wielofunkcyjnym zespołem składającym się z przedstawicieli wszystkich głównych funkcji (start-up w ramach korporacji). Odegrała kluczową rolę w tworzeniu działu Customer Care oraz projektowaniu wielu nowych procesów związanych z obsługą klienta.

Właścicielka firmy 100 stories zajmującej się konsultacjami biznesowymi, prowadzeniem szkoleń oraz wspieraniem rozwoju firm i osób indywidualnych poprzez coaching & mentoring.

### **Adam Latek**

Hotelarz, doradca biznesowy, pasjonat. Członek Polskiej Izby Hotelarzy. Certyfikowany trener programu „Food & Beverage Manager” amerykańskiego stowarzyszenia przewoźników lotniczych IATA. Wykładowca Szkoły Głównej Turystyki i Hotelarstwa uczelni Vistula w Warszawie.

Koordynator kierunku „Hospitality” – unijnego programu „Intertour” mającego kształcić hotelarzy, którzy będą pracować na całym świecie.

Brał udział w otwarciach ponad 16 hoteli w Polsce i za granicą. Pomagał wprowadzić na polski rynek hotele marki Best Western.

Na co dzień współpracuje z inwestorami hotelarskimi, którym pomaga prowadzić obiekty hotelowe zgodnie ze sztuką gościnności. Prowadzi szkolenia dla hotelarzy praktyków. Współpracuje z międzynarodowymi sieciami hotelowymi i uczelniami hotelarskimi w Europie.

Pracował w międzynarodowych sieciach hotelarskich, m.in.: IHG, ACCOR, Choice Hotels, Hilton.

### **Janusz Kamiński**

Konsultant, menedżer, przedsiębiorca z 25-letnim stażem w doradztwie. Od 2004 r. Prezes zarządu polskiej firmy doradczej EC sp. z o.o.. Promotor i prekursor w Polsce strategii CX/CEM (Customer Experience Management), którą z powodzeniem stosuje do podnoszenia skuteczności biznesowej licznych przedsiębiorstw. W swojej karierze doradzał zarządom firm nie tylko w Polsce, ale i poza jej granicami – w Czechach, Danii, Holandii, Niemczech, Rumunii oraz Wielkiej Brytanii. Wspierał procesy formułowania i realizacji skutecznych strategii m.in. w: Alior Bank, Auchan, Bank Pekao, Basell Orlen Poliolefins, Chiesi, DAFA, DANONE, Deni Cler, Edipresse, Eltel Networks, First Data, Generali, Grupa Żywiec, innogy, Play, Raiffeisen Polbank, Reckitt Benckiser.

Konsultant akredytowanego przy Chartered Institute of Marketing programu Professional Diploma in Marketing. Ma za sobą liczne wystąpienia na konferencjach w Polsce i na świecie (m.in. Berlin, Budapeszt, Shanghaj, Vancouver).


Jego artykuły publikują najlepsze czasopisma biznesowe w Polsce, a prowadzony od listopada 2012 r. blog w tematyce strategii biznesowych oraz CX/CEM ma już ponad 1,9 mln wejść.

### **Special promotion for candidates.**

Nie czekaj, załóż Konto Kandydata i zapisz się na studia bez wychodzenia z domu.

#### **Zapisując się do 10 stycznia zyskujesz 1000 zł dzięki:**

- **600 zł** zniżki w czesnym
- **400 zł** dzięki zwolnieniu z opłaty wpisowej.



do 10 stycznia  
studia  
1000 zł  
taniej

# Ceny dla kandydatów

## Studia to inwestycja, która się zwraca

W Wyższej Szkole Bankowej szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe w WSB i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

## Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

|               | Rok nauki    | Czesne         |
|---------------|--------------|----------------|
| <b>2 raty</b> | <b>1 rok</b> | <b>2295 zł</b> |

|              | Rok nauki    | Czesne        |
|--------------|--------------|---------------|
| <b>9 rat</b> | <b>1 rok</b> | <b>510 zł</b> |

## Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane



|                             |                                  |                            |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
|                             | Rok nauki                        | C<br>z<br>e<br>s<br>n<br>e |
| <b>normal_price<br/>rat</b> | <b>price_after_promotion rat</b> |                            |

# Ceny dla absolwentów WSB

## Studia to inwestycja, która się zwraca

W Wyższej Szkole Bankowej szanujemy Twój czas i pieniądze, dlatego o finansach mówimy otwarcie. Nie mnożymy dodatkowych opłat, nie przemycamy małym druczkiem ukrytych kosztów. U nas wiesz dokładnie, za co płacisz.

Studia podyplomowe to inwestycja, która zwraca się już w ich trakcie, w postaci nowych umiejętności i kontaktów, które owocują w biznesie. Wybierz studia podyplomowe w WSB i przekonaj się na własnym przykładzie, jak inwestować w siebie, aby czerpać z tego korzyści teraz i w przyszłości.

## Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stałe

|               | Rok nauki    | Czesne         |
|---------------|--------------|----------------|
| <b>2 raty</b> | <b>1 rok</b> | <b>2295 zł</b> |

|              | Rok nauki    | Czesne        |
|--------------|--------------|---------------|
| <b>9 rat</b> | <b>1 rok</b> | <b>510 zł</b> |

## Niestacjonarne - Gwarantowane czesne stopniowane





|                             |                                  |                            |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
|                             | Rok nauki                        | C<br>z<br>e<br>s<br>n<br>e |
| <b>normal_price<br/>rat</b> | <b>price_after_promotion rat</b> |                            |