

Customer Experience

- Specjalność - studia II stopnia

Kierunek: Marketing i sprzedaż - studia 3-semestralne

OD PAŹDZIERNIKA Studia magisterskie

Czego się nauczysz, wybierając tę specjalność?

- Nauczysz się projektować doświadczenia klientów, tworząc mapy ścieżek klienta i optymalizując każdy punkt kontaktu z marką.
- Poznasz narzędzia badania satysfakcji i lojalności klientów, takie jak NPS, CES czy CSAT, które pozwolą na ocenę efektywności działań marketingowych.
- Dowiesz się, jak wdrażać strategie opartych na Customer Experience (CX), poprawiając zadowolenie klientów na wszystkich etapach ich kontaktu z firmą.
- Nauczysz się wykorzystywać systemy CRM do zarządzania relacjami z klientami, co pozwoli Ci na efektywne utrzymywanie i rozwijanie tych relacji.
- Zdobędziesz umiejętności w zakresie projektowania innowacyjnych rozwiązań poprawiających doświadczenie klientów, dostosowanych do ich oczekiwań.
- Poznasz metodologię analizy danych i insightów konsumenckich, co pomoże Ci optymalizować strategie marketingowe i zwiększać satysfakcję klientów.

Praca dla Ciebie:



- Specjalista ds. customer experience – Projektowanie i wdrażanie strategii CX, optymalizowanie ścieżek klientów oraz poprawa ich doświadczeń z marką.
- Menedżer ds. lojalności klientów – Tworzenie programów lojalnościowych i zarządzanie relacjami z klientami, by zwiększyć ich zaangażowanie i satysfakcję.
- Lider projektów CX – Zarządzanie projektami związanymi z doświadczeniem klienta, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań i usprawnianie procesów kontaktu z klientem.
- Konsultant ds. zarządzania doświadczeniami klientów – Doradztwo w zakresie tworzenia i wdrażania strategii poprawiających doświadczenia klientów w różnych firmach.
- Menedżer ds. rozwoju relacji z klientami – Zarządzanie procesem budowania trwałych i wartościowych relacji z klientami, optymalizowanie interakcji.
- Analityk ds. customer insights – Analiza danych o zachowaniach konsumentów, identyfikowanie kluczowych insightów i optymalizacja działań marketingowych.
- Ekspert ds. strategii obsługi klienta – Tworzenie strategii i procedur obsługi klienta, skupiając się na poprawie jakości i efektywności kontaktów z konsumentami.

Program studiów

Przedmioty realizowane w ramach specjalności:

- Design Thinking
- Psychologia w biznesie i psychologia zmiany
- Trendy w CX
- Nowoczesne technologie i AI w CX
- Zachowania konsumentów
- Total experience
- Data science i wizualizacja danych
- Narzędzia UX/UI