

Corso Universitario Customer Experience



Corso Universitario Customer Experience

- » Modalità: Online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: Online
- » Rivolto a: Laureati e Diplomati che hanno precedentemente completato una qualsiasi delle qualifiche nel campo delle Scienze Sociali, Amministrative e Aziendali.

Accesso al sito web: www.techtute.com/it/business-school/corso-universitario/customer-experience



Indice

01

Benvenuto

pag. 4

02

Perché studiare in TECH?

pag. 6

03

Perché scegliere il nostro
programma?

pag. 10

04

Obiettivi

pag. 14

05

Struttura e contenuti

pag. 18

06

Metodologia

pag. 24

07

Profilo dei nostri studenti

pag. 32

08

Direzione del corso

pag. 36

09

Impatto sulla tua carriera

pag. 40

10

Benefici per la tua azienda

pag. 44

11

Titolo

pag. 48

01 Benvenuto

Al giorno d'oggi la Customer Experience è diventata una fattore fondamentale per il successo di qualsiasi azienda. I progressi tecnologici e la costante evoluzione dei mercati hanno reso i clienti sempre più esigenti e informati. Per tale ragione, le aziende devono concentrare i propri sforzi nell'offrire un'esperienza eccezionale ai propri clienti in ogni punto di contatto, dall'acquisizione al supporto post-vendita. Partendo da questa premessa, TECH ha creato questa specializzazione, che si concentra sulla comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti e su come offrire loro un'esperienza unica che generi fedeltà e fidelizzazione. L'intero programma verrà impartito in modalità 100% online e utilizzerà la metodologia di insegnamento *Relearning*, che consentirà agli studenti di apprendere in modo attivo e collaborativo.



Corso Universitario in Customer Experience
TECH Università Tecnologica

“

TECH ti offre un'opportunità unica di diventare un professionista distinto e specializzato in Customer Experience"

02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande business school del mondo che opera al 100% in modalità online. Si tratta di una Business School d'élite, con un modello dotato dei più alti standard accademici. Un centro internazionale ad alto rendimento per la preparazione intensiva di competenze manageriali.



“

TECH è un'università all'avanguardia della tecnologia, che agglomera tutte le risorse a sua disposizione con l'obiettivo di aiutare lo studente a raggiungere il successo aziendale”

In TECH Università Tecnologica



Innovazione

L'Università offre un modello di apprendimento online che combina le ultime tecnologie educative con il massimo rigore pedagogico. Un metodo unico con il più alto riconoscimento internazionale che fornirà allo studente le chiavi per inserirsi in un mondo in costante cambiamento, in cui l'innovazione è concepita come la scommessa essenziale di ogni imprenditore.

"Caso di Successo Microsoft Europa" per aver incorporato l'innovativo sistema multivideo interattivo nei nostri programmi.



Massima esigenza

Il criterio di ammissione di TECH non si basa su criteri economici. Non è necessario effettuare un grande investimento per studiare in questa Università. Tuttavia, per ottenere una qualifica rilasciata da TECH, i limiti dell'intelligenza e della capacità dello studente saranno sottoposti a prova. I nostri standard accademici sono molto alti...

95 %

degli studenti di TECH termina i suoi studi con successo.



Networking

In TECH partecipano professionisti provenienti da tutti i Paesi del mondo al fine di consentire allo studente di creare una vasta rete di contatti utile per il suo futuro.

+100000

manager specializzati ogni anno

+200

nazionalità differenti



Empowerment

Lo studente cresce di pari passo con le migliori aziende e con professionisti di grande prestigio e influenza. TECH ha sviluppato alleanze strategiche e una preziosa rete di contatti con i principali esponenti economici dei 7 continenti.

+500

accordi di collaborazione con le migliori aziende



Talento

Il nostro programma è una proposta unica per far emergere il talento dello studente nel mondo imprenditoriale. Un'opportunità unica di affrontare i timori e la propria visione relativi al business.

TECH si propone di aiutare gli studenti a mostrare al mondo il proprio talento grazie a questo programma.



Contesto Multiculturale

Gli studenti che intraprendono un percorso con TECH possono godere di un'esperienza unica. Studierai in un contesto multiculturale. Lo studente, inserito in un contesto globale, potrà addentrarsi nella conoscenza dell'ambito lavorativo multiculturale mediante una raccolta di informazioni innovativa e che si adatta al proprio concetto di business.

Gli studenti di TECH provengono da oltre 200 nazioni differenti.



TECH punta all'eccellenza e dispone di una serie di caratteristiche che la rendono unica:



Analisi

In TECH esploriamo il lato critico dello studente, la sua capacità di mettere in dubbio le cose, la sua competenza nel risolvere i problemi e le sue capacità interpersonali.



Eccellenza accademica

TECH offre agli studenti la migliore metodologia di apprendimento online. L'università combina il metodo *Relearning* (la metodologia di apprendimento post-laurea meglio valutata a livello internazionale), con i casi di studio. Tradizione e avanguardia in un difficile equilibrio e nel contesto del più esigente itinerario educativo.



Economia di scala

TECH è la più grande università online del mondo. Dispone di oltre 10.000 corsi universitari di specializzazione universitaria. Nella nuova economia, **volume + tecnologia = prezzo dirompente**. In questo modo, garantiamo che lo studio non sia così costoso come in altre università.



Impara con i migliori

Il personale docente di TECH contribuisce a mostrare agli studenti il proprio bagaglio di esperienze attraverso un contesto reale, vivo e dinamico. Si tratta di docenti impegnati a offrire una specializzazione di qualità che permette allo studente di avanzare nella sua carriera e distinguersi in ambito imprenditoriale.

Professori provenienti da 20 nazionalità differenti.



In TECH avrai accesso ai casi di studio più rigorosi e aggiornati del mondo accademico

03

Perchè scegliere il nostro programma?

Studiare con TECH significa moltiplicare le tue possibilità di raggiungere il successo professionale nell'ambito del Senior Management.

È una sfida che comporta sforzo e dedizione, ma che apre le porte a un futuro promettente. Lo studente imparerà dai migliori insegnanti e con la metodologia educativa più flessibile e innovativa.



“

Disponiamo del personale docente più prestigioso e del programma più completo del mercato, il che ci permette di offrire una preparazione di altissimo livello accademico”

Questo programma fornirà molteplici vantaggi professionali e personali, tra i seguenti:

01

Dare una spinta decisiva alla carriera di studente

Studiando in TECH, lo studente può prendere le redini del suo futuro e sviluppare tutto il suo potenziale. Completando il nostro programma acquisirà le competenze necessarie per ottenere un cambio positivo nella sua carriera in poco tempo.

Il 70% dei partecipanti a questa specializzazione ottiene un cambiamento di carriera positivo in meno di 2 anni.

02

Svilupperai una visione strategica e globale dell'azienda

TECH offre una visione approfondita della gestione generale per comprendere come ogni decisione influenzi le diverse aree funzionali dell'azienda.

La nostra visione globale di azienda migliorerà la tua visione strategica.

03

Consolidare lo studente nella gestione aziendale superiore

Studiare in TECH significa avere accesso ad un panorama professionale di grande rilevanza, che permette agli studenti di ottenere un ruolo di manager di alto livello e di possedere un'ampia visione dell'ambiente internazionale.

Lavorerai con più di 100 casi reali di alta direzione.

04

Assumerai nuove responsabilità

Durante il programma vengono mostrate le ultime tendenze, gli sviluppi e le strategie per svolgere il lavoro professionale in un contesto in continuo cambiamento.

Il 45% degli studenti ottiene una promozione interna nel proprio lavoro.

05

Accesso a un'importante rete di contatti

TECH crea reti di contatti tra i suoi studenti per massimizzare le opportunità. Studenti con le stesse preoccupazioni e il desiderio di crescere. Così, sarà possibile condividere soci, clienti o fornitori.

*Troverai una rete di contatti
essenziali per la tua crescita
professionale.*

06

Svilupperai il progetto di business in modo rigoroso

Lo studente acquisirà una profonda visione strategica che lo aiuterà a sviluppare il proprio progetto, tenendo conto delle diverse aree dell'azienda.

*Il 20% dei nostri studenti sviluppa la
propria idea di business.*

07

Migliorare le *soft skills* e le competenze direttive

TECH aiuta lo studente ad applicare e sviluppare le conoscenze acquisite e migliorare le capacità interpersonali per diventare un leader che faccia la differenza.

*Migliora le tue capacità di
comunicazione e di leadership e
dai una spinta alla tua professione.*

08

Farai parte di una comunità esclusiva

Lo studente farà parte di una comunità di manager d'élite, grandi aziende, istituzioni rinomate e professori qualificati delle università più prestigiose del mondo: la comunità di TECH Università Tecnologica.

*Ti diamo l'opportunità di specializzarti
grazie a un personale docente di
reputazione internazionale.*

04 Obiettivi

Con questo Corso Universitario, il professionista avrà l'opportunità di acquisire le competenze e gli strumenti necessari per progettare e offrire una customer experience eccezionale, in grado di generare un aumento della soddisfazione, della fedeltà e della fidelizzazione dei clienti. Inoltre, sarà in grado di comprendere l'importanza della CX nella strategia aziendale e di migliorare la competitività dell'impresa. Acquisirà le competenze per misurare e analizzare le esperienze dei clienti, il che consentirà di identificare le opportunità di miglioramento e di ottimizzare i processi.



“

Se stai cercando di progredire nella tua carriera professionale o cambiare azienda, questa qualifica ti darà le chiavi per migliorare professionalmente e raggiungere i tuoi obiettivi”

**TECH rende propri gli obiettivi dei suoi studenti.
Lavorando insieme a loro per raggiungerli.**

Il Corso Universitario in Customer Experience preparerà lo studente a:

01

Definire i valori e i principi dell'organizzazione che consentono di generare una cultura incentrata sulla Customer Experience e dimostrare come questi valori si traducono in azioni concrete a beneficio del cliente

02

Stabilire metodologie di lavoro che accelerino e promuovano la creatività e il miglioramento continuo

03

Definire le basi per implementare un progetto CX





04

Progettare un modello di governance della soddisfazione del cliente efficace, valido per diversi ruoli e orientato al processo decisionale

05

Identificare il miglior KPI di customer experience in base alla natura dell'azienda

06

Utilizzare il marketing emozionale e lo storytelling per creare un'esperienza di shopping memorabile

05

Struttura e contenuti

Questo programma è stato ideato rispondendo alle esigenze dei professionisti del Marketing Digitale e pertanto verrà offerto in modalità 100% online, dando la libertà di scegliere l'orario e il luogo di studio. Questo corso di sei settimane offre un'esperienza di apprendimento unica e motivante per gettare le basi essenziali ed eccellere nel campo della Customer Experience. La struttura del corso è flessibile e accessibile, consentendo agli specialisti di organizzare le proprie risorse accademiche in base ai propri orari e alle proprie responsabilità lavorative.



“

*Un programma su misura per le tue esigenze:
sarai tu a decidere tu quando e da dove
connetterti. Non esitare e vieni a iscriverti”*

Piano di studi

L'obiettivo del Corso Universitario in Customer Experience è quello di migliorare le capacità analitiche e l'efficienza decisionale nel campo della Customer Experience, dall'acquisizione al supporto post-vendita.

Durante le 6 settimane del programma, verranno approfondite le competenze manageriali principali tra le quali possiamo citare la Metodologia Voice of the Customer, la Valutazione e la Misurazione della VOC, l'Ascolto Attivo per la VOC o il *Voc Journey*. Il programma di studi mira a preparare leader in grado di guidare team ad alte prestazioni nel settore digitale e di acquisire competenze nel processo decisionale e nella gestione dei progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa.

Questo Corso Universitario si adatta alle esigenze accademiche di ogni studente offrendo materiali didattici in vari formati multimediali e testuali, che garantiranno un'esperienza di apprendimento personalizzata ed efficiente.

Inoltre, il programma di studi si concentra sulla promozione della leadership e del lavoro di squadra per sviluppare competenze da una prospettiva strategica e tecnologica. In breve, il programma cerca di aggiornare e ampliare le competenze dei professionisti del settore digitale con una prospettiva innovativa e una solida preparazione accademica.

Questo Corso Universitario ha la durata di 6 settimane ed è composto da 1 modulo:

Modulo 1

Customer Experience Nuovo Cliente o Consumatore



Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Customer Experience completamente online. Durante i 6 settimane della specializzazione, lo studente potrà accedere a tutti i contenuti di questo programma in qualsiasi momento, il che gli consente di autogestire il suo tempo di studio.

*Un'esperienza educativa
unica, chiave e decisiva
per potenziare la tua
crescita professionale e
dare una svolta definitiva.*

Modulo 1. Customer Experience Nuovo Cliente o Consumatore

1.1. Esperienza del Cliente

- 1.1.1. Esperienza del Cliente. Modello Causale Esperienza-Soddisfazione
- 1.1.2. *Customer Experience Management (CEM)*
- 1.1.3. Customer Experience vs. *Brand experience*
- 1.1.4. Dal Customer Experience al *Customer Experience Management*

1.2. Il Nuovo Consumatore

- 1.2.1. Il nuovo consumatore. Relazionale vs transazionale
- 1.2.2. Tendenze nel mercato di oggi
 - 1.2.2.1. Sostenibilità, Responsabilità Sociale
- 1.2.3. Impatto della tecnologia e dei social media sul comportamento dei nuovi consumatori. Tendenze digitali
 - 1.2.3.1. Omnicanalità, Sovrainformazione, Esperienze Immersive
- 1.2.4. Il consumatore come Ambasciatore dell'azienda

1.3. Metodologia Customer Voice (VOC)

- 1.3.1. Metodologia VOC
- 1.3.2. *Customer Experience Insights*
- 1.3.3. Programma VOC come base strategica per la CX

1.4. Metodologie VOC. Mappatura

- 1.4.1. Mappatura dei *Touchpoints*
- 1.4.2. *Voc Journey*
- 1.4.3. Mappa dell'empatia
- 1.4.4. Identificazione dei MOTS

1.5. Programma VOC Principi fondamentali

- 1.5.1. Ascoltare
- 1.5.2. Chiedere
- 1.5.3. Interpretare
- 1.5.4. Agire
- 1.5.5. Monitorare
- 1.5.6. Progettare

1.6. Definizione di un Programma VOC. Tappe

- 1.6.1. Fase di sensibilizzazione
- 1.6.2. Fase di raccolta
- 1.6.3. Fase di analisi
- 1.6.4. Fase di azione
- 1.6.5. Fase di valutazione

1.7. Ricerca sulla Voce del Cliente: Progettazione della Ricerca VOC

- 1.7.1. Definizione degli obiettivi e della portata della ricerca
- 1.7.2. Tecniche di raccolta dei dati quantitativi e qualitativi
- 1.7.3. Selezione dei metodi di raccolta di dati
- 1.7.4. Progettazione di questionari e guide di interviste
- 1.7.5. Strumenti di raccolta

1.8. Analisi della Voce del Cliente

- 1.8.1. Identificazione di modelli e tendenze nei dati raccolti
- 1.8.2. Interpretazione dei dati per identificare esigenze, desideri e aspettative del cliente
- 1.8.3. Applicazione di strumenti qualitativi
- 1.8.4. Strumenti di analisi

1.9. Valutazione e Misurazione della Voce del Cliente

- 1.9.1. Sistemi tradizionali: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Misurazione delle emozioni
- 1.9.3. Novità della Misurazione VOC
- 1.9.4. Identificare le Opportunità di Miglioramento

1.10. L'Ascolto Attivo per VOC

- 1.10.1. Ascolto e Osservazione Dinamica Voc
- 1.10.2. Il servizio clienti come metodo di ascolto
- 1.10.3. Analisi dei sentimenti sui social media



06

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: ***il Relearning***.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il ***New England Journal of Medicine***.





“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

La Business School di TECH utilizza il Caso di Studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

Con TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali in tutto il mondo"



Il nostro programma ti prepara ad affrontare sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nel tuo business.



Il nostro programma ti prepara ad affrontare nuove sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nella tua carriera.

Un metodo di apprendimento innovativo e differente

Questo programma di TECH consiste in un insegnamento intensivo, creato ex novo, che propone le sfide e le decisioni più impegnative in questo campo, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, effettuando un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica che sta alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e aziendale più attuali.

“*Imparerai, attraverso attività collaborative e casi reali, la risoluzione di situazioni complesse in ambienti aziendali reali*”

Il metodo casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori business school del mondo da quando esistono. Sviluppato nel 1912 affinché gli studenti di Diritto non imparassero la legge solo sulla base del contenuto teorico, il metodo casistico consisteva nel presentare loro situazioni reali e complesse per prendere decisioni informate e giudizi di valore su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione?

Questa è la domanda con cui ci confrontiamo nel metodo casistico, un metodo di apprendimento orientato all'azione. Durante il programma, gli studenti si confronteranno con diversi casi di vita reale. Dovranno integrare tutte le loro conoscenze, effettuare ricerche, argomentare e difendere le proprie idee e decisioni.

Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

Il nostro sistema online ti permetterà di organizzare il tuo tempo e il tuo ritmo di apprendimento, adattandolo ai tuoi impegni. Sarai in grado di accedere ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o mobile con una connessione internet.

In TECH imparerai con una metodologia all'avanguardia progettata per formare i manager del futuro. Questo metodo, all'avanguardia della pedagogia mondiale, si chiama Relearning.

La nostra scuola di business è l'unica autorizzata a utilizzare questo metodo di successo. Nel 2019, siamo riusciti a migliorare il livello di soddisfazione generale dei nostri studenti (qualità dell'insegnamento, qualità dei materiali, struttura del corso, obiettivi...) rispetto agli indicatori della migliore università online.



Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato oltre 650.000 laureati con un successo senza precedenti, in ambiti molto diversi come la biochimica, la genetica, la chirurgia, il diritto internazionale, le competenze manageriali, le scienze sportive, la filosofia, il diritto, l'ingegneria, il giornalismo, la storia, i mercati e gli strumenti finanziari. Tutto questo in un ambiente molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

Dalle ultime evidenze scientifiche nel campo delle neuroscienze, non solo sappiamo come organizzare le informazioni, le idee, le immagini e i ricordi, ma sappiamo che il luogo e il contesto in cui abbiamo imparato qualcosa è fondamentale per la nostra capacità di ricordarlo e immagazzinarlo nell'ippocampo, per conservarlo nella nostra memoria a lungo termine.

In questo modo, e in quello che si chiama Neurocognitive Context-dependent E-learning, i diversi elementi del nostro programma sono collegati al contesto in cui il partecipante sviluppa la sua pratica professionale.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



Materiale di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi.

Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



Stage di competenze manageriali

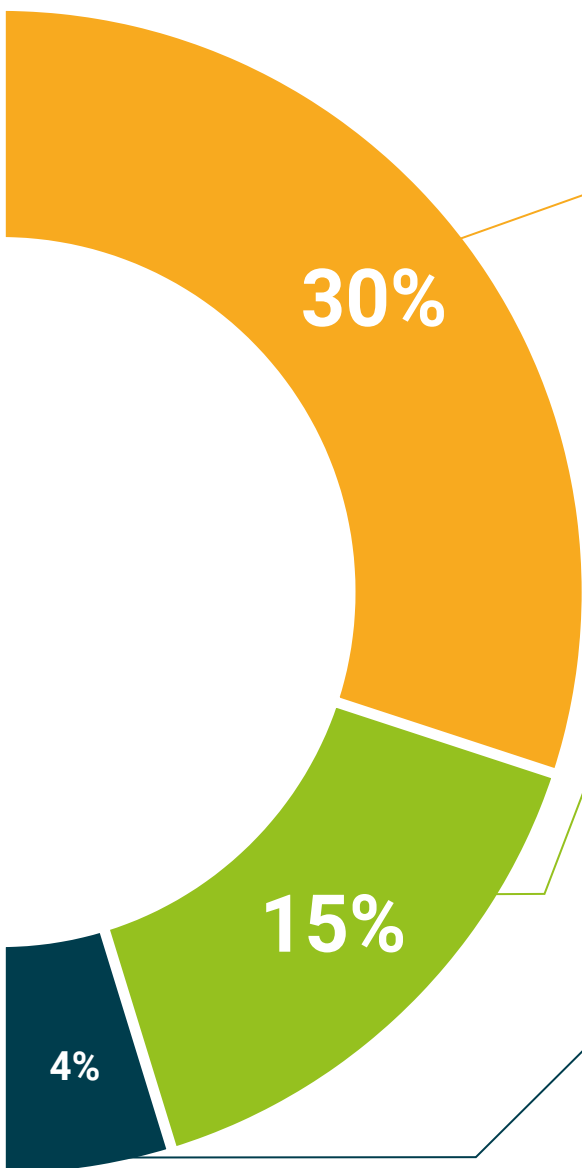
Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



Lecture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Casi di Studio

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti appositamente per questo corso. Casi presentati, analizzati e tutorati dai migliori specialisti in senior management del panorama internazionale.



Riepiloghi interattivi

Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



07

Profilo dei nostri studenti

Il Corso Universitario è indirizzato ai Diplomatici, ai Laureati o agli studenti che abbiano precedentemente conseguito una qualifica nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative ed Economiche.

La presenza di studenti provenienti da profili accademici diversi contribuisce ad apportare a questo programma un approccio multidisciplinare.

Potranno iscriversi a questo Corso Universitario anche i professionisti che, sebbene in possesso di titoli universitari di aree diverse, possiedono esperienza lavorativa di almeno due anni nel campo del Marketing Digitale.



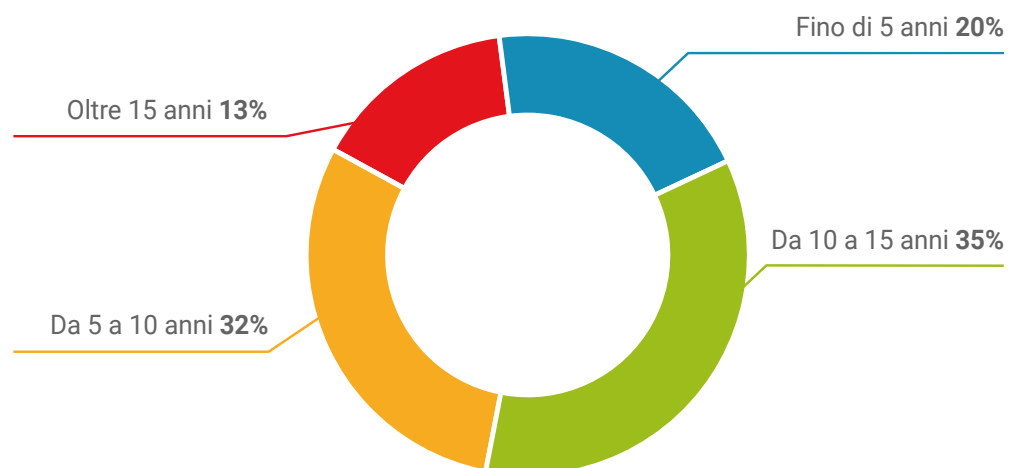
“

*Approfondire il concetto di Nuovo Consumatore
ti permetterà di acquisire una conoscenza ampia
e completa sulle questioni più importanti della
Customer Experience”*

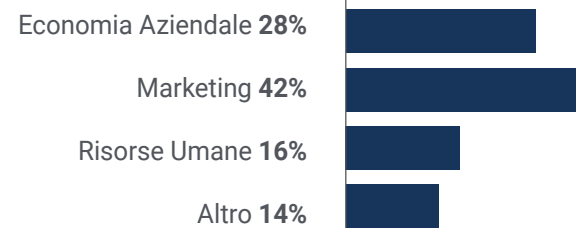
Età media

Da **35** a **45** anni

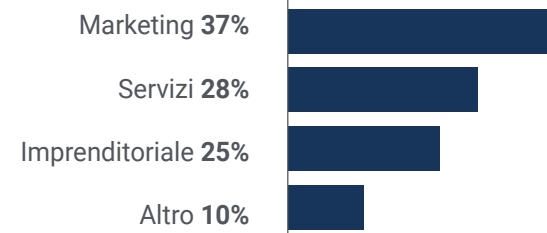
Anni di esperienza



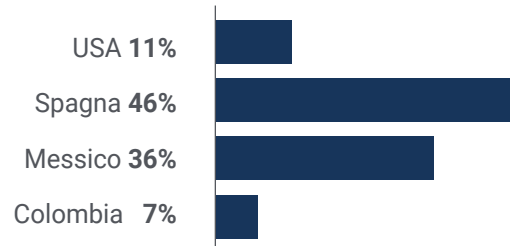
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Adrián Toledo Díaz

Specialista in Marketing Digitale

"Grazie al Corso Universitario in Customer Experience, ho acquisito una conoscenza completa che mi ha permesso di progettare e offrire un'esperienza eccezionale ai miei clienti. La metodologia pedagogica Relearning mi ha permesso di apprendere in modo efficace e divertente e il personale docente, composto da professionisti di grande prestigio, mi ha fornito strumenti e strategie basati sulle ultime tendenze."

08

Direzione del corso

Il personale docente di questa specializzazione è composto da professionisti di alto prestigio con vasta esperienza nel settore del Marketing Digitale. Si tratta di professionisti attivi, il che consente loro di offrire agli studenti una preparazione aggiornata basata sulle ultime tendenze e sulle migliori pratiche in materia di *Customer Intelligence*. In questo modo, il personale docente è in grado di fornire agli studenti una visione completa e pratica dell'importanza della CX nell'ambiente aziendale odierno, oltre a strumenti e strategie per migliorare l'esperienza dell'utente. Inoltre, il loro background professionale garantisce un insegnamento di qualità e un collegamento con la realtà aziendale, che consentirà agli studenti di applicare quanto appreso nel loro lavoro quotidiano.





“

*I migliori esperti di Marketing Digitale ti
forniranno gli strumenti principali per portare
la tua azienda al successo professionale"*

Direzione



Dott.ssa Yépez Molina, Pilar

- Consulente e formatrice di marketing per aziende del marchio La Digitalista
- Direttrice creativa esecutiva e socia fondatrice creatrice e responsabile dello sviluppo di campagne di marketing on e off-line presso UbicaBelow
- Direttrice creativa esecutiva creatrice e responsabile dello sviluppo di campagne di marketing promozionali e relazionali per i clienti on e offline presso Sidecar SGM
- Responsabile creativa online ed esecutiva presso MC Comunicazione
- Docente di Marketing digitale presso il Collegio dei Giornalisti della Catalogna
- Docente di Marketing digitale e Strategie di Comunicazione nel Corso di Laurea in Ingegneria presso BES La Salle
- Insegnante di Digital Marketing presso EUNCET
- Laurea in Marketing Relazionale di ICEMD
- Laurea in Pubblicità e Pubbliche Relazioni conseguita presso l'Università di Siviglia



09

Impatto sulla tua carriera

Questo programma universitario può avere un impatto significativo sulla carriera di uno specialista di Marketing Digitale, in quanto gli fornirà le competenze e le conoscenze necessarie per offrire un'esperienza eccezionale ai clienti durante i processi di acquisto e post-vendita. Ciò può migliorare la reputazione e la percezione del marchio, che a sua volta può promuovere la fedeltà e la fidelizzazione dei clienti. Inoltre, sviluppando le competenze di CX, il professionista sarà adeguatamente preparato ad adattarsi ai cambiamenti del mercato e ad affrontare le sfide della trasformazione digitale.



“

Grazie a questa specializzazione costruirai reti di networking da condividere con persone che hanno i tuoi stessi interessi e potrebbero diventare futuri clienti e partner"

Sei pronto a dare una svolta?
Un eccellente miglioramento professionale ti aspetta.

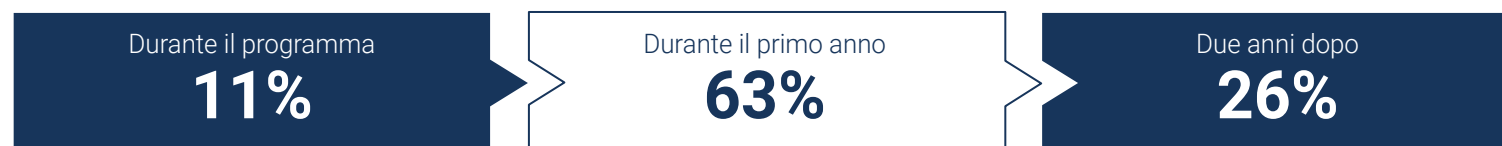
Il Corso Universitario in Customer Experience di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito del Marketing Digitale. Il suo obiettivo principale è quello di promuovere la tua crescita personale e professionale. Aiutarti a raggiungere il successo.

Se vuoi migliorarti, ottenere un cambiamento positivo a livello professionale e creare una rete di contatti con i migliori, questo è il posto che fa per te.

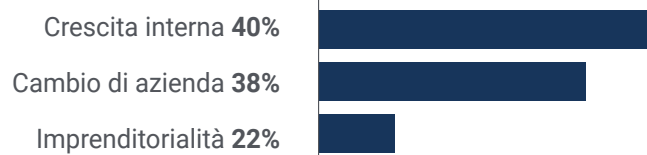
Scegliendo questa qualifica, scommetterai su una preparazione di qualità, approvata dalla migliore università online del mondo secondo Forbes.

Se stai cercando una qualifica che ti aiuti a ottenere un notevole aumento salariale, hai la possibilità di farlo.

Momento del cambiamento

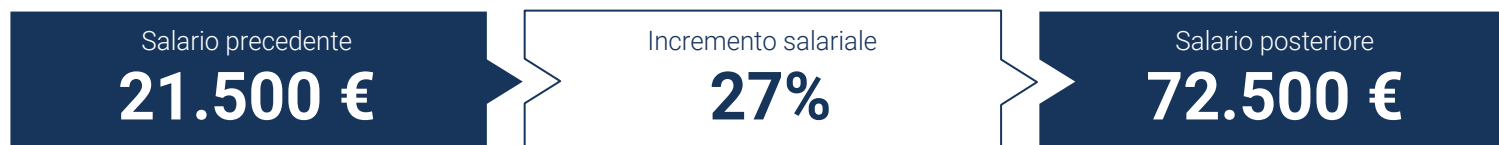


Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

La realizzazione di questo programma prevede per i nostri studenti un incremento salariale superiore al **27%**



10

Benefici per la tua azienda

Le aziende specializzate in Marketing Digitale che dispongono di un professionista specializzato in Customer Experience possono trarre notevoli vantaggi. Questi professionisti saranno dotati delle competenze necessarie per progettare ed eseguire strategie di marketing volte a migliorare l'esperienza del cliente. Ciò potrà contribuire a una maggiore fedeltà e fidelizzazione dei clienti, oltre che a un vantaggio competitivo sul mercato. Inoltre, gli specialisti con conoscenze in materia di CX potranno aiutare le aziende ad adattarsi ai cambiamenti del mercato e a rimanere all'avanguardia nelle tendenze e nelle best practice del marketing.



“

*Porta la tua carriera al massimo livello
e aspira a lavorare in grandi aziende del
settore grazie a TECH"*

Sviluppare e mantenere il talento nelle aziende è il miglior investimento a lungo termine.

01

Crescita del talento e del capitale intellettuale

Il professionista apporterà all'azienda nuovi concetti, strategie e prospettive che possono portare cambiamenti significativi nell'organizzazione.

02

Trattenere i manager ad alto potenziale ed evitare la fuga di cervelli

Questo programma rafforza il legame tra l'azienda e il professionista e apre nuove vie di crescita professionale all'interno dell'azienda stessa.

03

Creare agenti di cambiamento

Sarai in grado di prendere decisioni in tempi di incertezza e di crisi, aiutando l'organizzazione a superare gli ostacoli.

04

Incremento delle possibilità di espansione internazionale

Grazie a questo programma, l'azienda entrerà in contatto con i principali mercati dell'economia mondiale.



05

Sviluppo di progetti propri

Il professionista può lavorare su un progetto esistente o sviluppare nuovi progetti nell'ambito di R&S o del Business Development della sua azienda.

06

Aumento della competitività

Questo programma fornirà ai rispettivi professionisti le competenze per affrontare nuove sfide e far crescere l'organizzazione.

11 Titolo

Il Corso Universitario in Customer Experience garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo **Corso Universitario in Customer Experience** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Customer Experience**

N° Ore Ufficiali: **150 o.**



*Apostille dell'Aia. Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.



Corso Universitario Customer Experience

- » Modalità: Online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: Online

Corso Universitario Customer Experience

