Corso Universitario
Organizzazione Customer Centric

tech università tecnologica

tech università tecnologica

Corso Universitario
Organizzazione Customer Centric

- Modalità: **online**
- Durata: **6 settimane**
- Titolo: **TECH Università Tecnologica**
- Dedizione: **16 ore/settimana**
- Orario: **a tua 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.techtitute.com/it/business-school/corso-universitario/organizzazione-costumer-centric**

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 l'Organizzazione Costumer Centric è diventata una filosofia aziendale fondamentale per il successo in un mercato sempre più competitivo e in continua evoluzione. La capacità di un'azienda di comprendere e soddisfare le esigenze dei propri clienti è un fattore critico per attrarli e fidelizzarli. Le organizzazioni incentrate sul cliente sono in grado di creare esperienze di acquisto e di utilizzo eccezionali, che aumentano la fedeltà e la soddisfazione degli utenti e generano maggiori ricavi e redditività a lungo termine. Per tale ragione TECH ha creato questa specializzazione, che offre una preparazione completa e aggiornata su questa filosofia aziendale essenziale. Il tutto in una modalità 100% online, in modo che il professionista possa conciliare le proprie responsabilità lavorative con gli studi.

Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric. TECH Università Tecnologica

Padroneggia le tecniche e gli strumenti necessari per orientare la tua attività verso questa filosofia aziendale. Fallo con TECH!"

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.

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"

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.

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

Questo programma offrirà ai professionisti l'opportunità di sviluppare competenze e conoscenze nelle aree principali per gestire un'organizzazione incentrata sul cliente. Seguendo questa specializzazione, gli specialisti potranno imparare a progettare esperienze indimenticabili per i clienti, a mantenere relazioni efficaci con i clienti e a utilizzare i dati per prendere decisioni strategiche e tattiche. Migliorando tali competenze, gli esperti potranno contribuire con un impatto significativo sul successo e sulla redditività della propria azienda, oltre che sulla propria carriera.

Perfeziona, grazie a questa qualifica, le tue competenze per gestire in modo efficace un'organizzazione incentrata su l'esperienza del cliente"

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

Il **Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric** 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 per soddisfare le esigenze dei professionisti del Marketing Digitale ed è pertanto verrà erogato in modalità 100% online, dando agli studenti la libertà di scegliere l'orario e il luogo di studio. Il Corso Universitario avrà una durata di sei settimane e offrirà un'esperienza di apprendimento stimolante e unica per stabilire le basi fondamentali ed eccellere nel campo della Customer Experience. La struttura del programma è flessibile e accessibile, consentendo agli specialisti di organizzare le proprie risorse accademiche in base agli orari e agli impegni di lavoro.

Il sistema di Relearning caratteristico di questo programma ti permetterà di imparare al tuo ritmo senza dover sottostare alle limitazioni dell'insegnamento"

Piano di studi

Il Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric mira a migliorare la capacità di analisi dello studente, aiutandolo a prendere decisioni efficaci nel campo della Customer Experience, approfondendo l'orientamento delle organizzazioni verso questa filosofia aziendale.

Durante le 6 settimane del programma, verranno approfondite le competenze manageriali chiave per promuovere una cultura di valutazione del *feedback* delle aziende focalizzata sulla CX, l'impegno a tutti i livelli dell'organizzazione e l'identificazione dei punti dolenti dei clienti, oltre ad altre numerose tematiche. Il programma ha l'obiettivo di specializzare 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.

Il Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric si adatta alle esigenze accademiche di ogni studente offrendo i materiali didattici in vari formati multimediali e testuali, garantendo un'esperienza di apprendimento personalizzata ed efficiente.

Inoltre, la specializzazione verrà erogata in un formato flessibile, che consentirà agli studenti di organizzare le proprie risorse accademiche in base agli orari e alle responsabilità lavorative, ed sarà supportato dalla metodologia pedagogica *Relearning,* che promuove un apprendimento significativo e duraturo.

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

Modulo 1 Organizzazione Customer Centric

Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric 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, fondamentale e decisiva per potenziare la tua crescita professionale e dare una svolta definitiva.

Modulo 1. Organizzazione *Customer Centric*

1.1. La Cultura Organizzativa nella Customer Experience

1.1.1. Effetto della cultura aziendale sulla percezione del cliente sul Marchio
1.1.2. Differenziazione dell'azienda dalla concorrenza attraverso la cultura organizzativa
1.1.3. Influenza della cultura imprenditoriale nella fidelizzazione del cliente

1.2. Sviluppo di valori e principi in una Cultura Organizzativa incentrata sulla *Customer Experience*

1.2.1. Definizione di valori e principi orientati alla *Customer Experience*
1.2.2. Promozione di valori e principi all'interno dell'intera organizzazione
1.2.3. Incorporazione di valori e principi nella strategia aziendale

1.3. Valutazione della struttura e dei processi interni dell'organizzazione per una cultura aziendale che dia priorità alla customer experience

1.3.1. Valutazione della struttura organizzativa. Aspetti di miglioramento
1.3.2. Valutazione dei processi interni
1.3.3. Coinvolgere i dipendenti nel miglioramento dei processi interni per una cultura aziendale orientata al *Customer Experience*

1.4. Promuovere una cultura di feedback e Miglioramento dell'organizzazione per soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti

1.4.1. Promozione della cultura del *feedback* nell'Organizzazione.
1.4.2. Gestione e utilizzo del *feedback* per migliorare l'esperienza del cliente
1.4.3. Sviluppo di una strategia di miglioramento continuo basata sul *feedback* ricevuto

1.5. Misurare e Valutare la cultura organizzativa incentrata sulla *Customer Experience*

1.5.1. Definizione degli indicatori chiave. Misurazione
1.5.2. Valutazione degli indicatori e analisi dei risultati
1.5.3. Gestione dei risultati come aspetti di miglioramento

1.6. Promozione di una cultura collaborativa ed empatica nell'organizzazione per migliorare l'esperienza del cliente

1.6.1. Favorire la collaborazione tra i diversi dipartimenti dell'organizzazione
1.6.2. Sviluppo di una cultura di empatia e attenzione al cliente in tutta l'organizzazione
1.6.3. Promozione della partecipazione attiva di tutti i dipendenti al miglioramento della customer experience

1.7. Impegno a tutti i livelli dell'organizzazione per promuovere una cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience*

1.7.1. Coinvolgimento degli alti dirigenti nella promozione di una cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience*
1.7.2. Favorire l'impegno dei dipendenti nella cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience*
1.7.3. Creazione di un sistema di incentivi per promuovere l'impegno nella cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience*

1.8. Identificazione e Soluzione di i Punti Critici per il Cliente attraverso l'Adattamento di la Cultura Organizzativa

1.8.1. Identificazione dei punti critici per il cliente attraverso il *feedback* ricevuto
1.8.2. Valutazione della capacità dell'organizzazione di risolvere i punti critici per il cliente
1.8.3. Sviluppo di una strategia per risolvere i punti critici per il cliente e adattare la cultura organizzativa

1.9. Stabilire una cultura di leadership per promuovere una cultura organizzativa incentrata sulla *Customer Experience*

1.9.1. Sviluppare capacità di leadership incentrate sulla *Customer Experience*
1.9.2. Progettare un modello di leadership per promuovere la cultura organizzativa incentrata sulla *Customer Experience*
1.9.3. Coinvolgimento dei leader nella promozione della cultura organizzativa incentrata sulla *Customer Experience*

1.10. Allineamento degli obiettivi e delle mete dell'organizzazione con una cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience*

1.10.1. Definizione della strategia organizzativa incentrata sulla Customer Experience
1.10.2. Definizione di obiettivi a lungo termine e obiettivi specifici
1.10.3. Integrazione della cultura aziendale incentrata sulla *Customer Experience* nella strategia generale dell'organizzazione

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

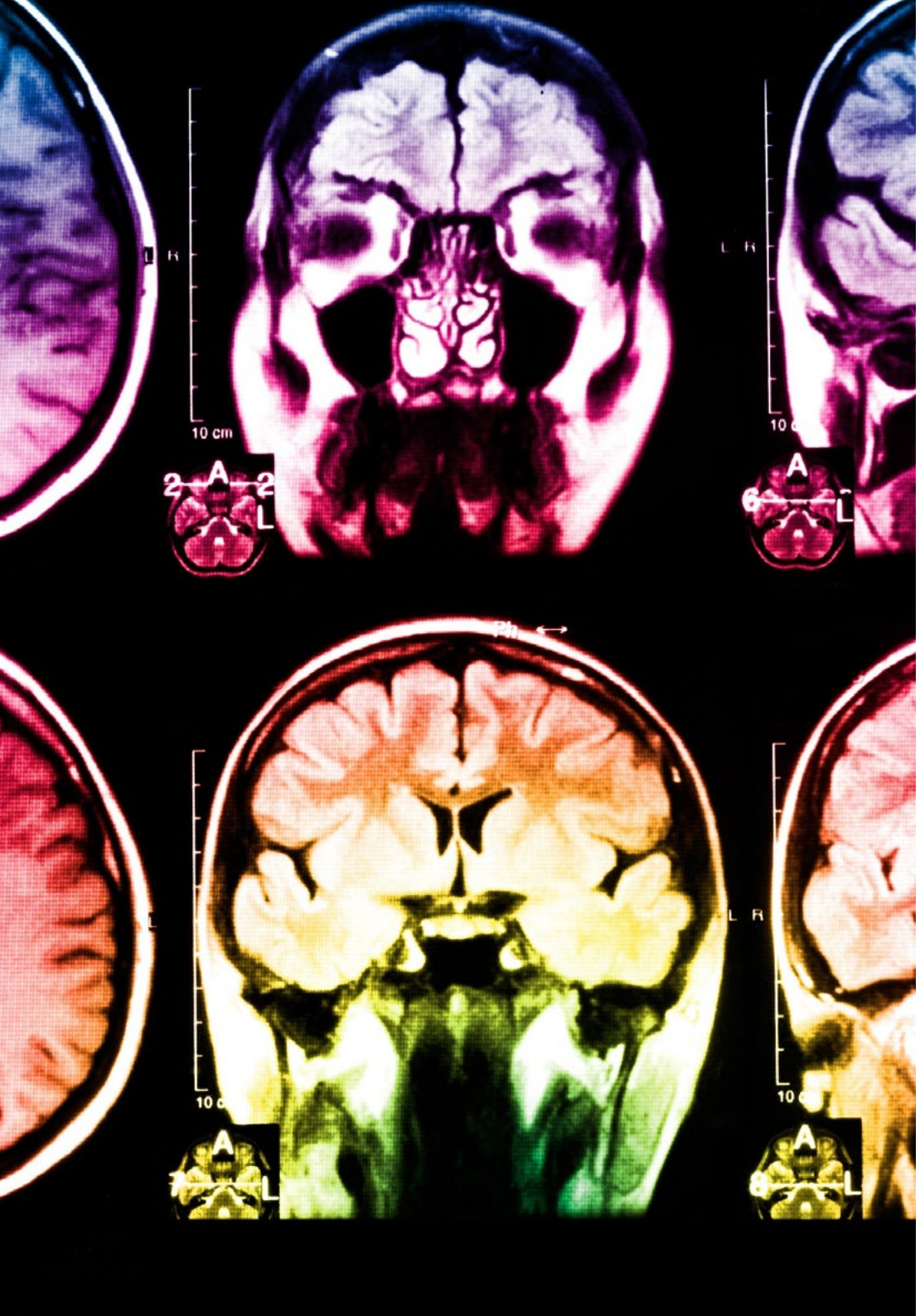
TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

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.

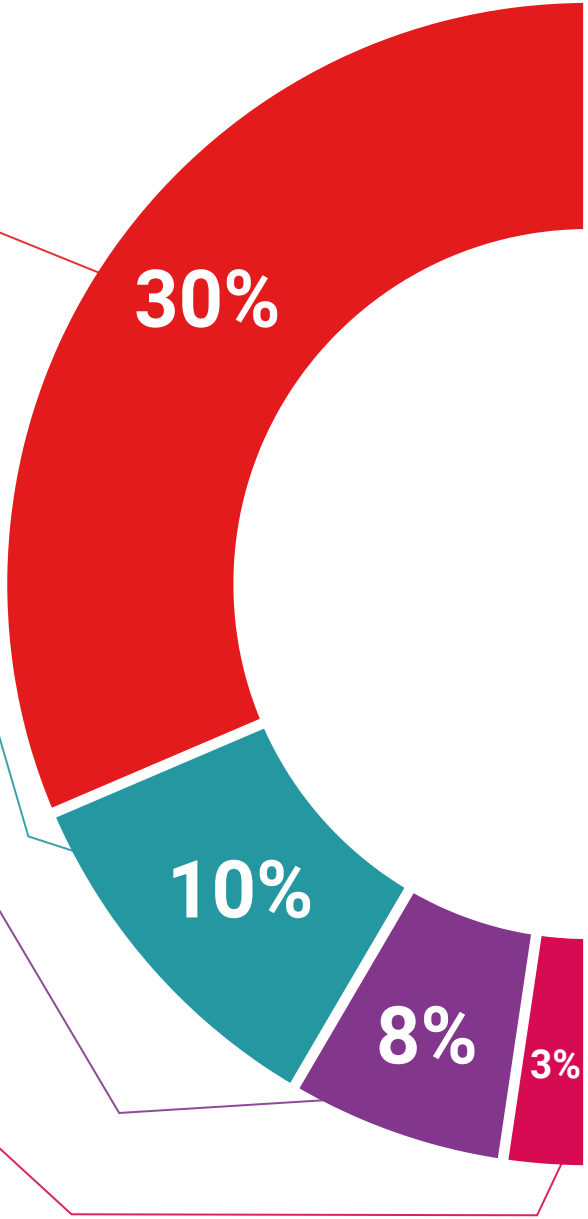
Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.

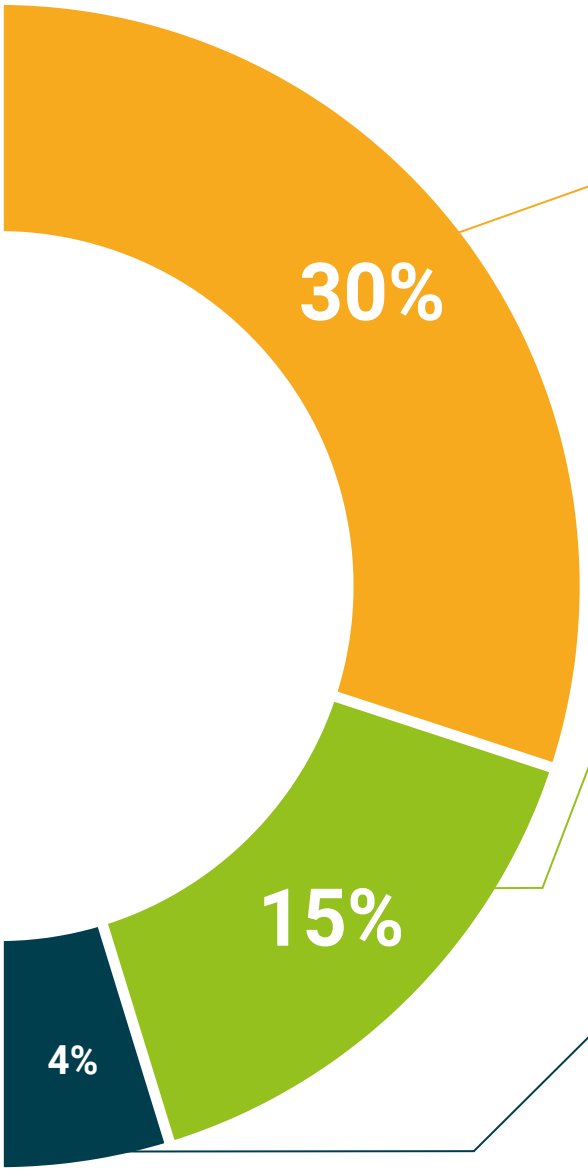
Stage di competenze manageriali

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.

Letture 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 Diplomati, ai Laureati o agli studenti che abbiano precedentemente conseguito una qualifica nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative ed Economiche.

La varietà dei partecipanti, con profili accademici differenti e di diverse nazionalità dimostra l'approccio multidisciplinare di questo programma.

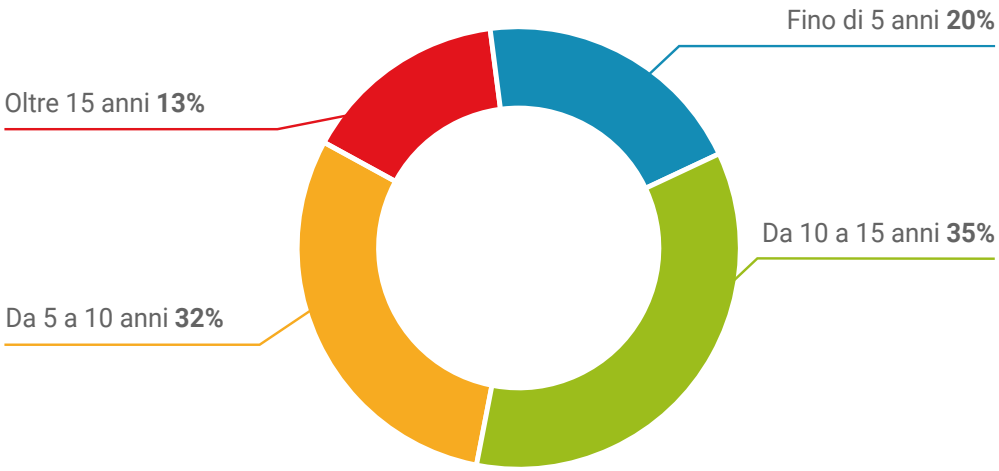
Potranno iscriversi a questo Corso Universitario anche i professionisti che, sebbene in possesso di titoli universitari di aree diverse, possiedono esperienza lavorativa di almeno due anni nel campo del Marketing Digitale.

Approfondisci aspetti come i punti critici per il cliente e sviluppa strategie per risolverli. Questo ti permetterà di gestire progetti organizzativi incentrati sulla Customer Experience"

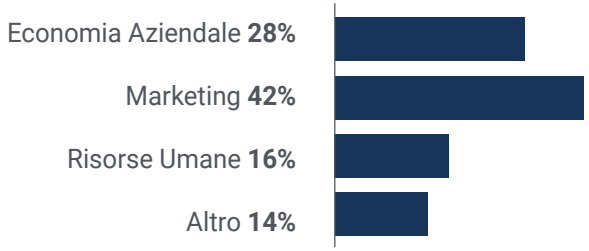
Età media

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

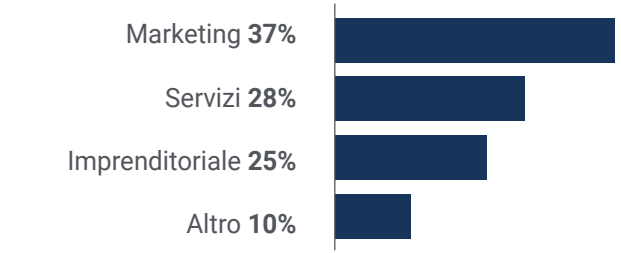
Anni di esperienza



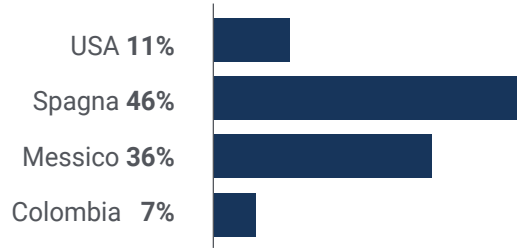
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



María Gorro Villalba

Specialista del Customer Success

"Grazie al Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric, 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 questo programma è composto da rinomati professionisti con vasta esperienza nel campo del Marketing Digitale. Si tratta di professionisti attivi nel settore, fattore che consente loro di fornire agli studenti un'istruzione aggiornata e in sintonia con le ultime tendenze e le migliori pratiche in materia di *Customer Intelligence*. Pertanto, il personale docente è in grado di fornire agli studenti una comprensione completa e pratica della rilevanza della CX nell'ambiente aziendale contemporaneo e di dotarli di strumenti e strategie per migliorare l'esperienza dell'utente. Inoltre, l'ampio background professionale dei docenti garantisce una preparazione di qualità e un collegamento con la realtà aziendale, che consentirà agli studenti di applicare quanto appreso nella propria vita lavorativa quotidiana.

Contenuti di qualità e il miglior personale docente per offrirti un Corso Universitario completo e aggiornato. Non esitare e cogli questa opportunità"

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

Personale docente

Dott. Maestro Miguel, Daniel

- Direttore aziendale Marketing e Country manager Spagna Genepro DX
- Direttore aziendale Marketing e partner di SonoMedical
- Direttore aziendale Marketing digitale presso ISDIN
- Direttore Commerciale Digitale presso RocaSalvatella
- Direttore Marketing presso FHIOS Smart Knwoledge
- Docente di Marketing Digitale presso Cibervoluntario de la Fundación Cibervoluntarios
- Docente Post-laurea in Trasformazione Digitale e Culturale delle organizzazioni presso l'Università Pompeu Fabra
- Docente di Digital Marketing presso BES La Salle
- Laureata in strategia e creatività interattiva presso l'Università Autonoma di Barcellona (UAB)
- Corso Post-laurea in Social Media, SEM, SEO, *Mobile Marketing* e *Crisis Management* su Internet presso la IEBS School
- Master in Amministrazione e Direzione Aziendale (MBA) presso la Scuola di Amministrazione Aziendale (EAE)
- Laurea in Amministrazione e Direzione Aziendale (BBA) presso la Scuola di Amministrazione di Imprese (EAE)

09

Impatto sulla tua carriera

Lo studio del Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric può avere un impatto significativo sulla carriera di un professionista del Marketing Digitale. Questo programma fornisce le competenze e le conoscenze necessarie per guidare le strategie di customer experience e migliorare il processo decisionale in questo settore. Con una maggiore comprensione dell'importanza della centralità del cliente nella strategia aziendale, gli studenti potranno distinguersi nel mercato del lavoro. In tal modo, potranno accedere a posizioni di maggiore responsabilità e meglio retribuite in un'ampia varietà di settori. Inoltre, la modalità 100% online e la metodologia pedagogica *Relearning* consentono una flessibilità nell'organizzazione delle risorse accademiche, che facilita l'adattamento del programma alle esigenze di ogni studente.

TECH concentra tutti i suoi sforzi per aiutarti a raggiungere la crescita professionale che desideri nell'ambito della Customer Experience e del Customer Centric"

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

Il Corso Universitario in in Organizzazione Customer Centric 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.

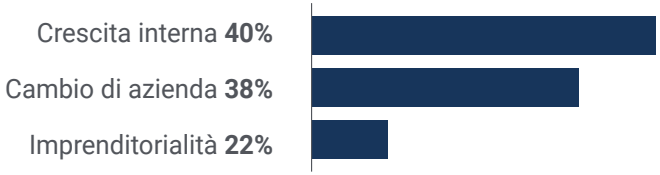
Se vuoi migliorarti, ottenere un cambiamento positivo a livello professionale e creare una rete di contatti con i migliori, questo è il posto che fa per te.

Cresci all'interno della tua azienda o entra a far parte di aziende più potenti grazie alla realizzazione di questo Corso Universitario.

Non perdete l'opportunità di TECH di arricchire le tue prestazioni e le tue prospettive Di lavoro.

Momento del cambiamento

Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

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

Salario precedente	Incremento salariale	Salario posteriore
21.500 €	**27%**	**72.500 €**

10

Benefici per la tua azienda

Avere un professionista del Marketing Digitale che abbia conseguito il Corso Universitario in Organizzazione Customer Centric può essere una grande vantaggio per un'azienda. Questo tipo di professionista possiede competenze e conoscenze specialistiche nel campo della Customer Experience, che gli consentiranno di sviluppare strategie incentrate sull'utente per migliorarne la soddisfazione e la fedeltà. Inoltre, questi specialisti sono preparati a guidare team e progetti, il che può avere un impatto positivo sulla produttività e sulla redditività dell'azienda.

Lo User Experience Specialist sarà in grado di fornire all'azienda le migliori strategie per perfezionare la cultura aziendale, realizzando una serie di cambiamenti che ottimizzeranno le performance economiche dell'azienda"

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 Organizzazione Customer Centric 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 Organizzazione Customer Centric** 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 Organizzazione Customer Centric**

Nº Ore Ufficiali: **150 o.**

tech università tecnologica

Conferisce il presente

DIPLOMA

a

Dott./Dott.ssa _____, con documento d'identità nº_____

Per aver completato con esito positivo e accreditato il programma di

CORSO UNIVERSITARIO

in

Organizzazione Customer Centric

Si tratta di un titolo rilasciato da questa Università ed equivalente a 150 ore, con data di inizio gg/mm/aaaa e con data di fine gg/mm/aaaa.

TECH è un Istituto Privato di Istruzione Superiore riconosciuto dal Ministero della Pubblica Istruzione a partire dal 28 giugno 2018.

In data 17 Giugno 2020

Tere Guevara Navarro
Rettrice

codice unico TECH: AFWORD23S techtitute.com/titulos

*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.

tech università tecnologica

Corso Universitario
Organizzazione Customer Centric

- Modalità: **online**
- Durata: **6 settimane**
- Titolo: **TECH Università Tecnologica**
- Dedizione: **16 ore/settimana**
- Orario: **a tua scelta**
- Esami: **online**

Corso Universitario
Organizzazione Customer Centric