

Corso Universitario

Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience



Corso Universitario Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Orario: a scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: **Diplomati e Laureati che abbiano precedentemente conseguito un qualsiasi titolo di studio nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative e Aziendali**

Accesso al sito web: www.techtute.com/it/business-school/corso-universitario/tecnologia-strumenti-avanzati-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

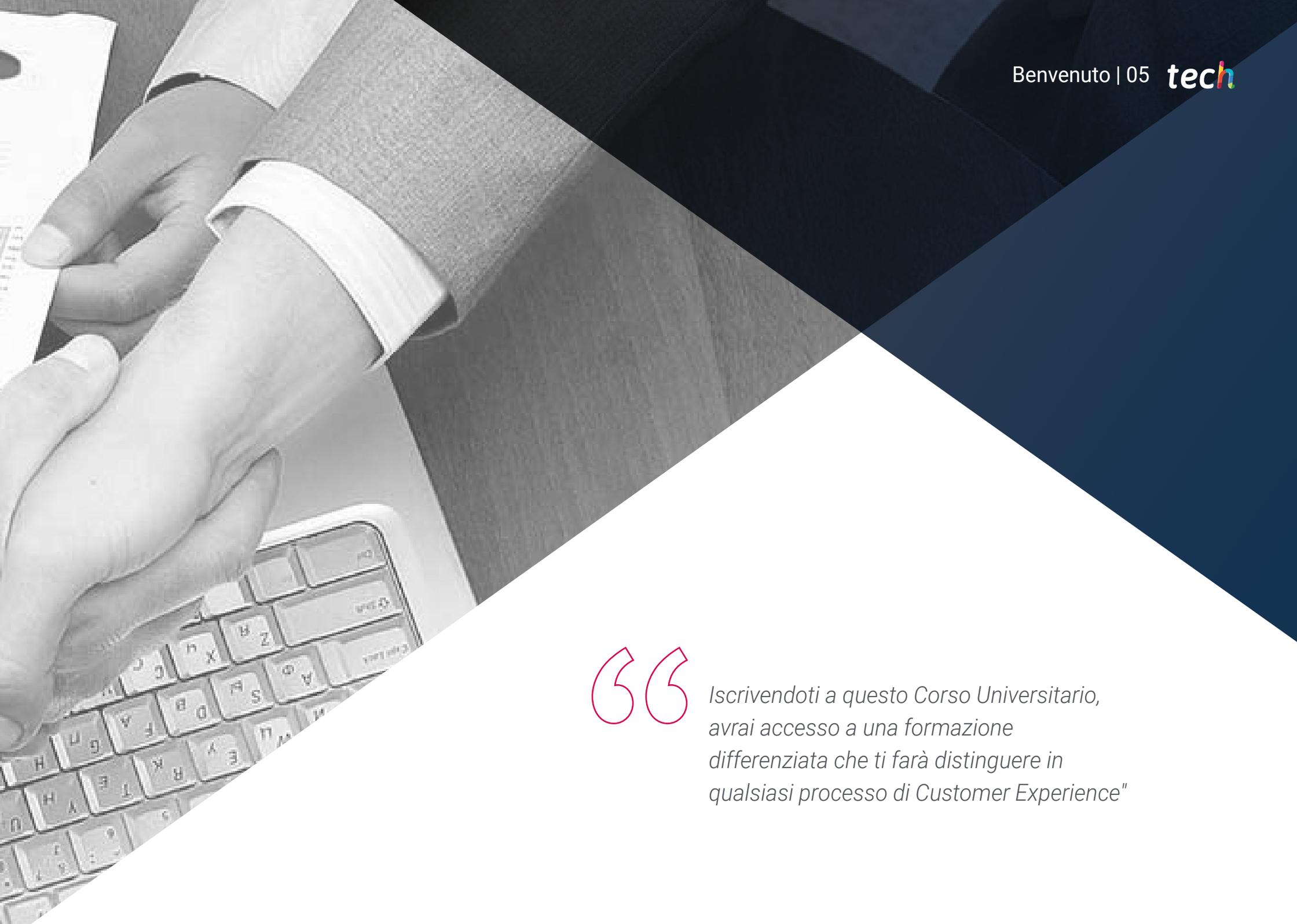
pag. 48

01 Benvenuto

Oggi, l'uso di nuove tecnologie nei processi di Customer Experience è essenziale per migliorare la soddisfazione degli utenti e l'efficienza aziendale. Intelligenza artificiale, sentiment analysis, personalizzazione, omnicanalità e automazione del marketing sono solo alcuni esempi di strumenti che possono migliorare significativamente l'esperienza dell'utente. Pertanto, questo programma universitario di TECH è un investimento prezioso per qualsiasi professionista interessato a perfezionare l'esperienza del cliente nella propria organizzazione. Con una metodologia didattica innovativa, come il Relearning e un formato 100% online, questa laurea offre agli studenti la flessibilità di organizzare le proprie risorse accademiche al proprio ritmo, rendendola un'opzione ideale per coloro che cercano di migliorare la propria carriera professionale continuando a lavorare.



Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience. TECH Università Tecnologica



“

Iscrivendoti a questo Corso Universitario, avrai accesso a una formazione differenziata che ti farà distinguere in qualsiasi processo di 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

Questo Corso Universitario ha l'obiettivo di fornire ai professionisti le competenze necessarie per migliorare l'esperienza del cliente utilizzando tecnologie e tecniche avanzate. Gli studenti impareranno a gestire strumenti come i chatbot, approfondendo l'analisi del sentiment, la personalizzazione, l'omnichannel e i processi di automazione per migliorare l'efficienza e la soddisfazione degli utenti. In questo modo, gli specialisti saranno preparati ad applicare questi strumenti nella loro organizzazione e differenziarsi dalla concorrenza in un mercato in costante evoluzione



“

Con TECH, puoi potenziare la tua carriera professionale e raggiungere gli obiettivi che ti sei prefissato, grazie a una formazione rigorosa e aggiornata sulle tecnologie più avanzate"

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

Il Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience consentirà allo studente di:

01

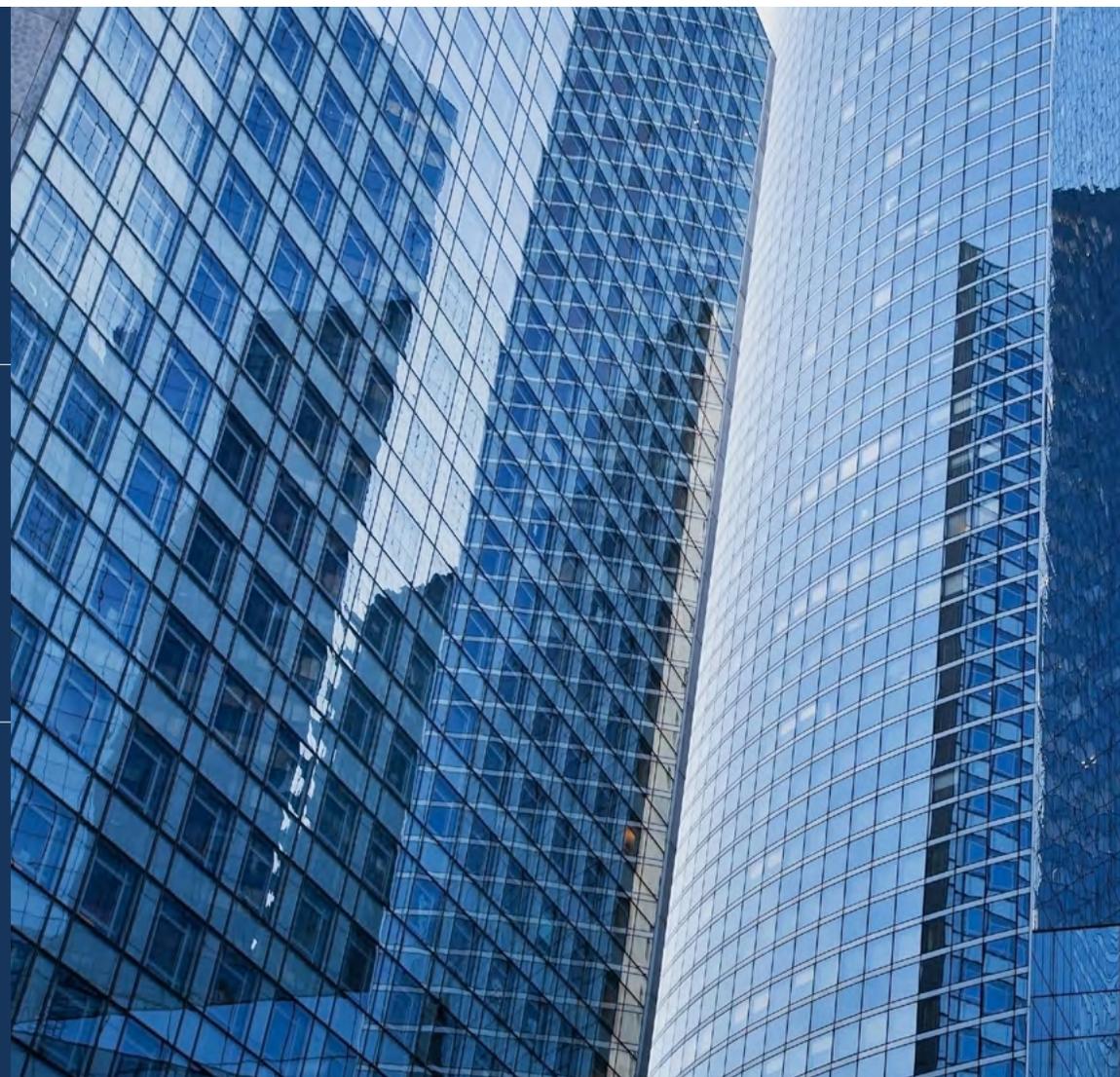
Comprendere le tendenze emergenti del mercato e il modo in cui influenzano il comportamento d'acquisto.

02

Definire le basi per implementare un progetto di CX

03

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





04

Identificare il miglior KPI dell'esperienza del cliente in base alla natura dell'azienda

05

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

06

Analizzare l'impatto della tecnologia sull'esperienza di acquisto e come utilizzarla per migliorare l'interazione con i clienti nel negozio fisico

05

Struttura e contenuti

Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience è stato ideato appositamente per soddisfare le esigenze dei professionisti specializzati in questo settore. Questo programma verrà erogato in modalità 100% online e offrirà agli studenti la flessibilità di accedere ai contenuti in qualsiasi momento e ovunque. Inoltre, il programma dura sei settimane e offre un'esperienza di apprendimento unica e motivante che fornisce le competenze necessarie per eccellere nel campo della Customer Experience. In più, la metodologia di insegnamento Relearning permette agli studenti di organizzare le risorse accademiche in modo flessibile, adattandosi ai loro orari e alle loro responsabilità lavorative, garantendo così un'assimilazione ottimale dei contenuti.



“

Domina i sistemi di acquisizione delle informazioni dei clienti grazie a questo Corso Universitario e sviluppa esperienze utente che porteranno la tua azienda al successo”

Piano di studi

L'obiettivo del Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience è quello di migliorare le capacità analitiche e l'efficacia decisionale nel campo della Customer Experience utilizzando gli strumenti tecnologici più avanzati del settore.

Durante le sei settimane, verranno affrontati argomenti fondamentali, come i sistemi per l'acquisizione di informazioni sugli utenti, il CRM, l'analisi e l'ottenimento di insight sui clienti, i sistemi per alimentare i profili dei clienti o la Customer Data Platform (CPD). Il piano di studi mira a preparare leader in grado di guidare team ad alte prestazioni nel settore digitale, acquisendo competenze nel processo decisionale e nella gestione dei progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa.

Il programma si adatta alle esigenze accademiche di ogni studente, offrendo materiali didattici in vari formati multimediali e testuali, che garantiscono un'esperienza di apprendimento personalizzata ed efficace. La leadership e il lavoro di squadra verranno promossi per sviluppare le competenze da una

prospettiva strategica e tecnologica.

In sintesi, il Corso Universitario in Employee Experience mira ad aggiornare e ampliare le competenze dei professionisti del settore digitale con una prospettiva innovativa e una solida preparazione accademica. Gli studenti potranno sviluppare competenze manageriali e acquisire conoscenze pratiche da applicare nel proprio ambito professionale, acquisendo un vantaggio nel competitivo mercato del Marketing Digitale.

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

Modulo 1.

Tecnologia e Strumenti Avanzati per la *Customer Experience*.
Customer Department Platform (CDP)



Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience icompletamente 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. Tecnologia e Strumenti Avanzati per la *Customer Experience*. *Customer Department Platform (CDP)*

<p>1.1. La tecnologia, fattore abilitante della Customer Experience</p> <p>1.1.1. Clavi di un sistema di Customer Experience supportato dalla tecnologia</p> <p>1.1.2. Tecnologia correlata all'esperienza del cliente</p> <p>1.1.3. Tecnologia al servizio delle persone</p> <p>1.1.4. Applicazione Pratica</p>	<p>1.2. Diagnosi tecnologica iniziale per potenziare l'Esperienza del Cliente</p> <p>1.2.1. Effettuare una diagnosi in innovazione e tecnologia</p> <p>1.2.2. Tipi di aziende in base alla loro maturità tecnologica</p> <p>1.2.3. Fasi per una corretta implementazione della tecnologia</p>	<p>1.3. Sistemi di acquisizione delle informazioni del cliente</p> <p>1.3.1. Il feedback del cliente come base per un'esperienza del cliente agibile</p> <p>1.3.2. Fonti di acquisizione diretta di informazioni</p> <p>1.3.3. Fonti di acquisizione Indiretti di informazioni</p> <p>1.3.4. Fonti innovative di acquisizione dei clienti</p> <p>1.3.5. Applicazione Pratica</p>	<p>1.4. Sistemi di raccolta e archiviazione delle informazioni dei clienti, CRM</p> <p>1.4.1. CRM. Rilevanza</p> <p>1.4.2. Applicazioni pratiche del CRM in un'azienda</p> <p>1.4.3. Le integrazioni come elemento essenziale per alimentare e ottimizzare l'uso del CRM</p> <p>1.4.4. Elementi chiave per l'istituzione e il mantenimento delle informazioni nel CRM</p>
<p>1.5. Sistemi per l'analisi e l'ottenimento di Insight del cliente</p> <p>1.5.1. Visione del cliente a 360 gradi</p> <p>1.5.2. Differenze tra CRM e CEM</p> <p>1.5.3. Chiavi per l'implementazione di un sistema CEM utile</p> <p>1.5.4. Applicazione Pratica</p>	<p>1.6. Sistemi per alimentare i Customer Profiles</p> <p>1.6.1. Gestione delle informazioni del CRM per aumentare la conoscenza dei clienti</p> <p>1.6.2. Piattaforme che facilitano una visione olistica dei clienti</p> <p>1.6.3. Applicazione Pratica</p>	<p>1.7. Sistemi per agire e personalizzare l'esperienza del cliente, CDP</p> <p>1.7.1. Customer Data Platform (CDP)</p> <p>1.7.2. CDP per migliorare l'esperienza del cliente</p> <p>1.7.3. Customer Intelligence Platform (CIP), un passo oltre il CD</p>	<p>1.8. Sistemi di ricerca di mercato</p> <p>1.8.1. L'importanza di coinvolgere il cliente attuale e potenziale</p> <p>1.8.2. Ricerca sull'esperienza del cliente per integrare il cliente nelle decisioni strategiche</p> <p>1.8.3. Piattaforme per il monitoraggio degli insight e delle tendenze di mercato</p> <p>1.8.4. Applicazione Pratica</p>
<p>1.9. GDPR, Quadro sicuro per il trattamento dei dati del cliente</p> <p>1.9.1. GDPR A chi si applica</p> <p>1.9.2. Elementi chiave per la conformità al GDPR</p> <p>1.9.3. Violazione del GDPR. Conseguenze Conseguenze</p>	<p>1.10. L'ecosistema tecnologico per potenziare la strategia di Customer Experience</p> <p>1.10.1. Importanza di una tecnologia solida per un'ottima Customer Experience</p> <p>1.10.2. Diagramma dell'integrazione dei sistemi CX</p> <p>1.10.3. Chiavi affinché la tecnologia non si rivolga contro la CX</p>		



Acquisirai una conoscenza approfondita dei sistemi per alimentare i Customer Profiles, approfondendo le piattaforme per attivare e personalizzare l'esperienza del cliente"



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:



Materiali 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 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 Paesi 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.





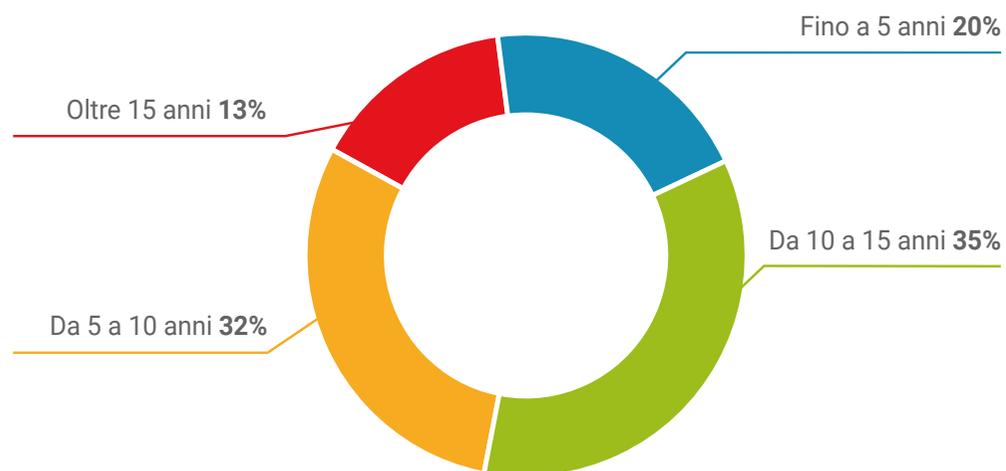
“

Avrai l'opportunità di stabilire contatti professionali con persone da tutto il mondo che condividono i tuoi interessi, il che potrebbe portare a future opportunità di business e a relazioni con potenziali clienti o distributori”

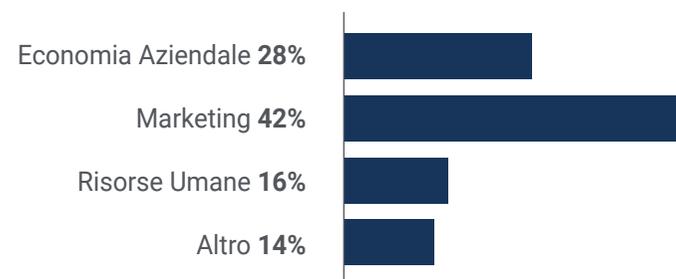
Età media

Da **35** e **45** anni

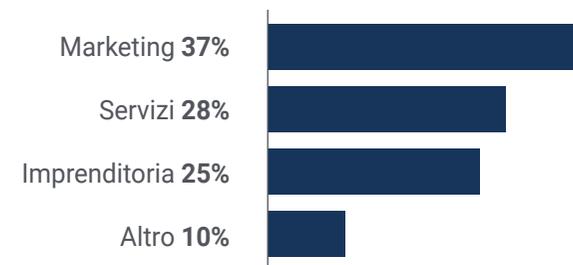
Anni di esperienza



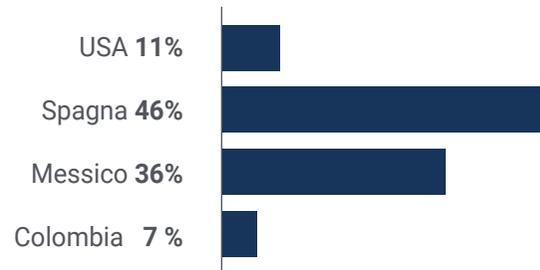
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Cristina González Atias

Analista Customer Experience

Questo corso è stata un'esperienza incredibilmente preziosa per la mia carriera. I professori sono veri esperti nel campo e la metodologia pedagogica del Relearning mi ha permesso di applicare immediatamente le conoscenze acquisite. La flessibilità del corso online mi ha permesso di completarlo senza interrompere il mio lavoro quotidiano. Lo raccomando senza dubbio. Lo consiglio vivamente"

08

Direzione del corso

Questo corso di formazione universitaria si avvale di un personale docente composto da professionisti con una vasta esperienza nel campo della tecnologia e del Marketing Digitale. I docenti hanno una solida formazione accademica e un'ottima esperienza in aziende di alto livello, che consente loro di fornire una visione completa e aggiornata del mercato. Inoltre, il personale docente è altamente preparato per guidare gli studenti nel loro processo di apprendimento e fornire un'istruzione rigorosa e pratica.



“

Questo personale docente è altamente preparato per offrire agli studenti una formazione completa e aggiornata in materia di Customer Service”

Direzione



Dott.ssa Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consulente e docente 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. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ *Customer Intelligence* Director presso Iberostar Group
- ♦ Digital Project Manager presso Iberostar Group
- ♦ Analista di Innovazione e *Guest Experience*
- ♦ Consulente per il Commercio Estero e gli Investimenti
- ♦ Addetto alla Reception e al Servizio Clienti
- ♦ Master Universitario in Gestione delle Imprese Internazionali (ICEX) presso il Centro di Studi Economici e Commerciali (CECO)
- ♦ Programma di Sviluppo Manageriale, Amministrazione e Gestione presso la Deusto Business School
- ♦ Laurea in Economia e Gestione Aziendale con specializzazione in Marketing e Vendite presso l'Università Deusto Business School



09

Impatto sulla tua carriera

Lo studio di questo titolo universitario può avere un impatto significativo sulla carriera professionale degli specialisti del settore. Questo programma offre una formazione specializzata nell'implementazione di strategie e strumenti tecnologici durante la progettazione e il monitoraggio della Customer Experience. Ciò consente ai professionisti di distinguersi nel loro campo e di aumentare la loro capacità di migliorare la soddisfazione e la fedeltà degli utenti. Inoltre, l'apprendimento online permette agli studenti di adattare i loro studi ai loro orari e alle loro responsabilità lavorative, rendendo più facile per loro incorporare le nuove competenze e conoscenze nel loro lavoro quotidiano.





“

Questo Corso Universitario potrebbe essere la scelta ideale per acquisire una conoscenza specializzata ed esclusiva sulle ultime tecnologie applicate alla Customer Experience”

Se desideri avanzare nella tua carriera all'interno della tua azienda o hai progetti per avviare una tua impresa, questo programma è l'opzione ideale per ottenere successo in entrambe queste opzioni.

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

Il Corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito del *Customer Service*. 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.

Avere questa qualifica nel tuo curriculum ti darà accesso a un miglioramento sostanziale del salario, in linea con il prestigio della tua qualità professionale.

Momento del cambiamento



Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

La realizzazione di questo programma prevede per i nostri studenti un incremento salariale superiore al **25,22%**



10

Benefici per la tua azienda

Disporre di un professionista che abbia conseguito il corso Universitario in Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience può portare grandi vantaggi per le organizzazioni. Questo tipo di specialista è altamente qualificato per implementare strategie e strumenti per migliorare la soddisfazione e la fedeltà dei clienti, il che può portare a un aumento delle vendite e a una migliore reputazione dell'azienda. Inoltre, la formazione specializzata in tecnologie e strumenti avanzati consente una maggiore efficienza ed efficacia nel lavoro quotidiano, che può avere un impatto positivo sulla produttività e sulla redditività dell'azienda.





“

Grazie allo sviluppo delle tue abilità e conoscenze con questo programma, sarai in grado di promuovere la crescita dell'azienda in cui lavori in modo sicuro e significativo”

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 Tecnologia e Strumenti Avanzati per la 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 Tecnologia e Strumenti Avanzati per la 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 Tecnologia e Strumenti Avanzati per la 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 Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università
Tecnologica
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Corso Universitario

Tecnologia e Strumenti Avanzati per la Customer Experience

