

# Esperto Universitario

## Employee Experience





**tech** università  
tecnologica

## Esperto Universitario Employee Experience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 mesi
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: laureati che hanno precedentemente completato una qualsiasi delle qualifiche nel campo delle Scienze Sociali, Giuridiche, Amministrative e dell'Economia

Accesso al sito web: [www.techtitute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-employee-experience](http://www.techtitute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-employee-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. 20*

06

Metodologia

---

*pag. 28*

07

Profilo dei nostri studenti

---

*pag. 36*

08

Direzione del corso

---

*pag. 40*

09

Impatto sulla tua carriera

---

*pag. 44*

10

Benefici per la tua azienda

---

*pag. 48*

11

Titolo

---

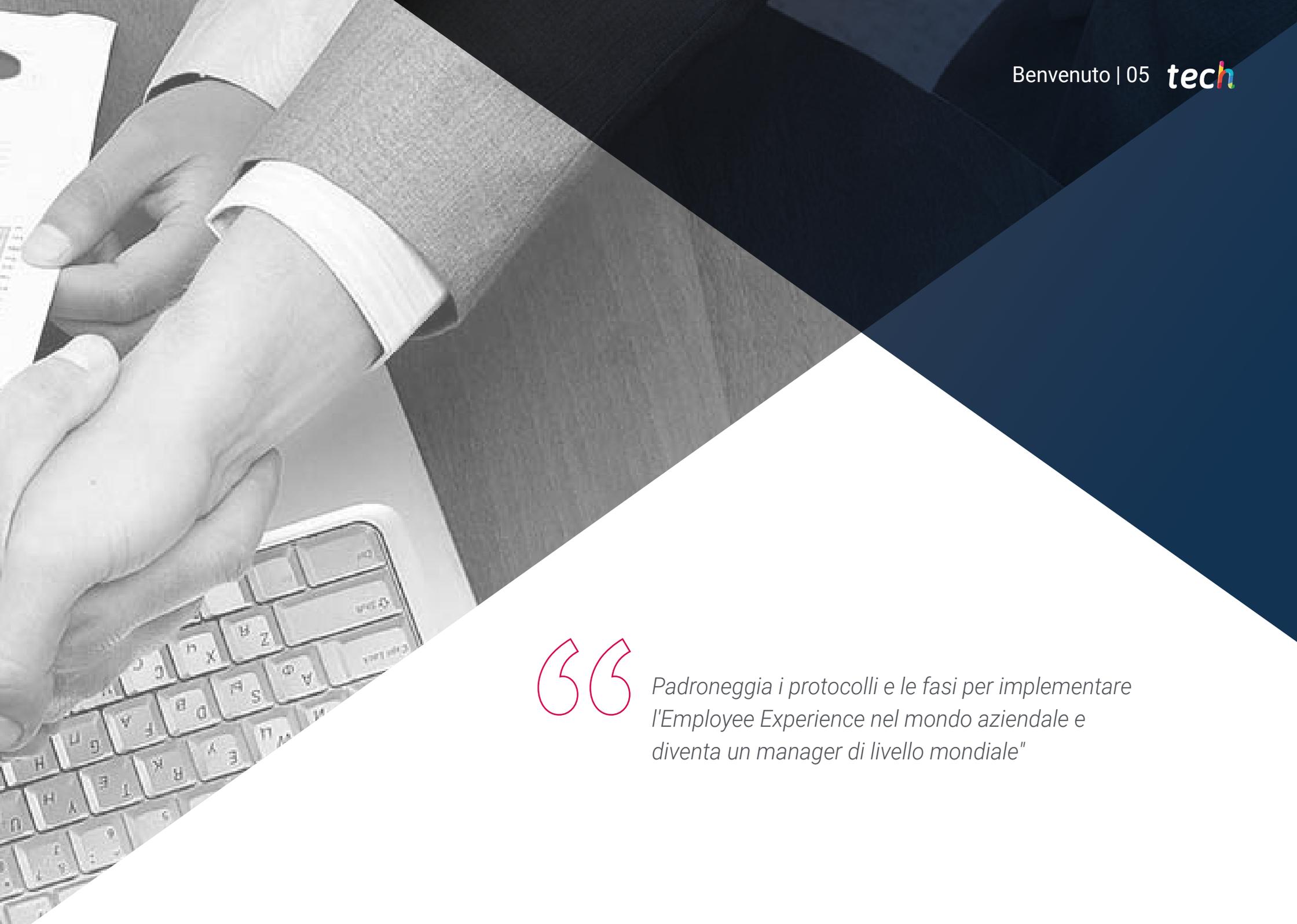
*pag. 52*

# 01 Benvenuto

Employee Experience è un insieme di strategie utilizzate in seno all'azienda per incentivare il benessere dei lavoratori nella loro vita quotidiana. Attraverso la sua applicazione, le aziende aumentano la motivazione dei loro dipendenti, migliorano le loro prestazioni e prevengono il deflusso di talenti. Dati i vantaggi offerti, sempre più organizzazioni hanno bisogno di leader con elevate capacità in questo settore per ottimizzare la loro operatività aziendale. Come risultato, TECH ha progettato questo programma, che permetterà allo studente di gestire le fasi di implementazione dell'esperienza del dipendente e conoscere in profondità gli strumenti tecnologici che consentono il suo sviluppo. In questo modo, aumenterà le sue competenze manageriali e promuoverà la sua crescita professionale in modalità 100% online e senza muoversi di casa.



Esperto Universitario in Employee Experience.  
TECH Università Tecnologica



“

*Padroneggia i protocolli e le fasi per implementare l'Employee Experience nel mondo aziendale e diventa un manager di livello mondiale"*

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 Esperto Universitario in Employee Experience è stato progettato per fornire agli studenti le conoscenze e le competenze più avanzate in soli 6 mesi. In questa linea, approfondirà il ruolo svolto dal team di risorse umane per adottare questa struttura in seno all'impresa e individuare le tecnologie che ne consentono l'attuazione. Questo apprendimento sarà garantito attraverso il monitoraggio degli obiettivi che TECH ha definito per questo programma



“

*Promuovi la tua crescita nell'area dell'Employee Experience raggiungendo gli obiettivi che TECH ha progettato per questo programma”*

**TECH fa suoi gli obiettivi dei suoi studenti**  
**Lavoriamo insieme per raggiungerli**

Questo Esperto Universitario in Employee Experience prepara lo studente a:

01

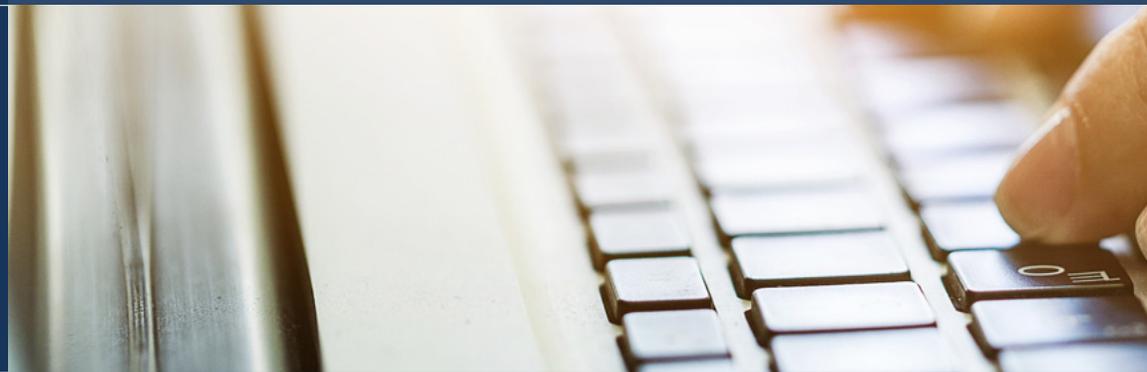
Giustificare l'importanza di un sistema di Employee Experience come leva per il miglioramento esponenziale della CX

04

Generare un sistema di ascolto aziendale completo per avere una visione a 360 gradi dei dipendenti

02

Identificare il tipo di cultura aziendale che un'azienda ha per stabilire un punto di partenza nella diagnosi dell'Employee Experience



03

Stabilire le basi solide di un Dipartimento delle risorse umane come motore per la promozione della cultura dipendente-centrista

05

Individuare gli indicatori e gli strumenti fondamentali nella misurazione e nel monitoraggio dell'esperienza del dipendente

06

Creare gli strumenti più avanzati per migliorare l'esperienza dei dipendenti

08

Identificare le chiavi per l'implementazione e lo sviluppo di un solido sistema di esperienza del dipendente

09

Sviluppare una diagnostica tecnologica come punto di partenza per l'orchestrazione delle informazioni sui clienti

07

Esaminare i ruoli e le responsabilità principali per il successo di un programma di esperienza del dipendente

10

Illustrare i diversi tipi di fonti di *Feedback* dei clienti



11

Identificare gli elementi chiave per la creazione e lo sviluppo di un solido CRM.

12

Definire il valore aggiunto di una piattaforma di Customer Experience Management (CEM)





13

Analizzare l'utilità dell'utilizzo di una Customer Data Platform (CDP) e dei processi e sistemi che aiutano a alimentare le informazioni sui clienti

14

Concretizzare gli elementi chiave per un utilizzo sicuro e legale dei dati dei clienti nell'ambito del GDPR. Egilicæ eo, che faciam, si moliam

05

# Struttura e contenuti

L'Esperto Universitario in Employee Experience è una qualifica che, data la sua trasmissione 100% online, permetterà allo studente di adattare i suoi orari di studio alle proprie esigenze personali. Durante 6 mesi di insegnamento intensivo, acquisirai una serie di conoscenze che getteranno le basi per il tuo sviluppo professionale.



“

*Questo Esperto Universitario ha una metodologia 100% online che ti permetterà di imparare senza dipendere da orari prestabiliti"*

## Piano di studi

Questo programma è stato creato con l'idea di preparare lo studente a svolgere in modo efficace il proprio lavoro nell'ambito dell'Employee Experience, prendendo le decisioni che aiutano a promuovere un buon ambiente e la produttività sul posto di lavoro.

I contenuti didattici, distribuiti in 3 moduli completi e disponibili in formati multimediali all'avanguardia, gli offriranno una visione globale di questo campo in modo divertente, risolutivo e adattato alle sue preferenze di studio.

Per 540 ore di insegnamento, lo studente analizzerà situazioni reali proprie del contesto aziendale e acquisirà competenze che gli permetteranno di affrontare tali casi nelle sue esperienze con la massima efficienza.

L'Esperto Universitario in Employee Experience affronta in profondità la struttura organizzativa basata sull'esperienza del lavoratore, approfondendo completamente le fasi per la sua implementazione, gli strumenti per realizzarla e le tecnologie che ne favoriscono lo sviluppo.

Questo piano di studi è quindi un ottimo strumento per potenziare le capacità manageriali dello studente e le loro capacità di leadership, al fine di incentivare la motivazione e il rendimento dei lavoratori nel contesto aziendale. Inoltre, godrà di contenuti di primo livello, progettati dai migliori esperti nel settore dell'Employee Experience, che vi forniranno le conoscenze necessarie con piena applicabilità professionale.

Questo Esperto Universitario si sviluppa nell'arco di 6 mesi ed è suddiviso in 3 moduli:

### Modulo 1

Organizzazione *Customer Centric*

### Modulo 2

*Employee Experience*

### Modulo 3

Tecnologia e strumenti avanzati per la Customer Experience. Customer Department Platform (CDP)



### **Dove, quando e come si svolge?**

TECH offre la possibilità di sviluppare questo Esperto Universitario in Employee Experience completamente online. Durante i 6 mesi di durata della specializzazione, gli studenti potranno accedere a tutti i contenuti di questo programma in qualsiasi momento, il che consentirà loro di autogestire il proprio tempo di studio.

*Un'esperienza formativa  
unica, fondamentale e  
decisiva per potenziare il  
proprio sviluppo professionale  
e fare il salto definitivo.*

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. Coinvolgimento dei dipendenti nel miglioramento dei processi interni per ottenere 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 punti critici per il cliente attraverso l'adattamento della 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

**Modulo 2. Employee Experience**

<p><b>2.1. Employee Experience (EX) L'importanza di un sistema solido</b></p> <p>2.1.1. L'esperienza dei dipendenti come forza trainante della CX</p> <p>2.1.2. Fasi di sviluppo</p> <p>2.1.3. Vantaggi di un solido sistema EX</p> <p>2.1.4. Il contesto BANI. Tendenze attuali per un sistema di EX</p>	<p><b>2.2. La cultura aziendale alla base del sistema Employee Experience</b></p> <p>2.2.1. La cultura imprenditoriale</p> <p>2.2.2. Ruoli di facilitazione della Employee Experience</p> <p>2.2.3. Tipi di organizzazioni e culture</p> <p>2.2.4. Ruoli e responsabilità degli attori chiave della EX</p>	<p><b>2.3. Il ruolo di un dipartimento delle Risorse Umane con una Visione Customer Centric</b></p> <p>2.3.1. Il ruolo del Dipartimento di Risorse Umane come facilitatore della EX</p> <p>2.3.2. Elementi strategici per promuovere la EX</p> <p>2.3.3. Diagramma interno di una cultura customer centric</p> <p>2.3.4. Applicazione pratica</p>	<p><b>2.4. Sistemi di ascolto del dipendente I: ecosistema base per EX</b></p> <p>2.4.1. Sistemi di ascolto dei dipendenti a 360°</p> <p>2.4.2. Mappa di ascolto dei dipendenti</p> <p>2.4.3. Strumenti di ascolto proattivo</p> <p>2.4.4. Meccanismi per il monitoraggio continuo della EX</p> <p>2.4.5. Applicazione pratica</p>
<p><b>2.5. Sistemi di ascolto del dipendente II: indicatori chiave in EX</b></p> <p>2.5.1. Fonti di dati dei dipendenti. Applicazione dei risultati</p> <p>2.5.2. Indicatori di monitoraggio e misurazione della EX</p> <p>2.5.3. <i>Do and don't</i> nella definizione di indicatori della CX legati ai dipendenti</p>	<p><b>2.6. Strumenti di Employee Experience I: mappa dell'ecosistema dell'esperienza di cliente e dipendente</b></p> <p>2.6.1. Relazione del <i>Customer Journey</i> con i processi interni dell'organizzazione. Scopo</p> <p>2.6.2. Costruzione di una Mappa dell'Ecosistema CX e dei Dipendenti</p> <p>2.6.3. Applicazione pratica</p>	<p><b>2.7. Strumenti di Employee Experience II: l'Archetipo del Dipendente</b></p> <p>2.7.1. Archetipo del Dipendente</p> <p>2.7.2. Costruzione dell'Archetipo del Dipendente</p> <p>2.7.3. Uso di Archetipi del Dipendente</p> <p>2.7.4. Applicazione pratica</p>	<p><b>2.8. Strumenti Employee Experience III: <i>Employee Journey</i></b></p> <p>2.8.1. L' <i>Employee Journey</i></p> <p>2.8.2. Costruzione di un <i>Employee Journey</i></p> <p>2.8.3. Usi dell'<i>Employee Journey</i></p> <p>2.8.4. Applicazione pratica</p>
<p><b>2.9. Responsabile per la creazione, il Mantenimento e la Sostenibilità di una buona Employee Experience</b></p> <p>2.9.1. Ruoli e responsabilità della EX</p> <p>2.9.2. Impatto dei cambiamenti e delle tendenze della società sull'esperienza dei dipendenti</p> <p>2.9.3. Ascolto continuo dei dipendenti e del mercato per ottenere vantaggi competitivi.</p> <p>2.9.4. Storia di successo</p>	<p><b>2.10. Le chiavi di una cultura orientata al dipendente</b></p> <p>2.10.1. Importanza di un sistema di esperienza dei dipendenti</p> <p>2.10.2. Vantaggi di un sistema EX per il miglioramento esponenziale della CX</p> <p>2.10.3. Cinque chiavi per non fallire nell'implementazione di un sistema orientata ai dipendenti</p>		

**Modulo 3.** Tecnologia e strumenti avanzati per la Customer Experience. Customer Department Platform (CDP)

**3.1. La tecnologia come fattore abilitante dell'esperienza del cliente**

- 3.1.1. Le chiavi per un sistema di CX supportato dalla tecnologia
- 3.1.2. Tecnologia legata alla CX
- 3.1.3. La tecnologia al servizio delle persone
- 3.1.4. Applicazione pratica

**3.2. Diagnosi tecnologica iniziale per migliorare l'esperienza del cliente**

- 3.2.1. Effettuare una diagnosi dell'innovazione e della tecnologia
- 3.2.2. Tipi di aziende in base sulla loro maturità tecnologica
- 3.2.3. Fasi di implementazione efficace della tecnologia

**3.3. Sistemi di raccolta delle informazioni sui clienti**

- 3.3.1. Il *Feedback* dei clienti come base per CX attivabile
- 3.3.2. Fonti di raccolta diretta di informazioni
- 3.3.3. Fonti di raccolta di informazioni indirette
- 3.3.4. Fonti innovative di acquisizione dei clienti
- 3.3.5. Applicazione pratica

**3.4. Sistemi per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni sui clienti: CRM**

- 3.4.1. CRM. Rilevanza
- 3.4.2. Applicazioni pratiche del CRM in un'azienda
- 3.4.3. Le integrazioni come elemento essenziale per alimentare e ottimizzare l'uso del CRM
- 3.4.4. Elementi chiave per la creazione e il mantenimento delle informazioni del CRM

**3.5. Sistemi per l'analisi e la comprensione *Insights* di clienti**

- 3.5.1. Informazioni sui clienti a 360 gradi
- 3.5.2. Differenze tra CRM e CEM
- 3.5.3. Chiavi per impostare un sistema. CEM utili
- 3.5.4. Applicazione pratica

**3.6. Sistemi da alimentare *Customer Profiles***

- 3.6.1. Gestione delle informazioni del CRM per aumentare la conoscenza dei clienti
- 3.6.2. Piattaforme che facilitano una visione olistica dei clienti
- 3.6.3. Applicazione pratica

**3.7. Sistemi per guidare e personalizzare l'esperienza del cliente: CDP**

- 3.7.1. CustomerData Platform (CDP)
- 3.7.2. CDP per migliorare la CX
- 3.7.3. CustomerIntelligence Platform (CIP), un passo avanti rispetto alla CDP

**3.8. Sistemi di ricerca di mercato**

- 3.8.1. L'importanza di coinvolgere il cliente attuale e potenziale
- 3.8.2. *CX Research* per integrare il cliente nelle nostre decisioni strategiche
- 3.8.3. Piattaforme per il monitoraggio delle *Insights* e tendenze di mercato
- 3.8.4. Applicazione pratica

**3.9. GDPR, un quadro sicuro per il trattamento dei dati dei clienti**

- 3.9.1. GDPR A chi si applica?
- 3.9.2. Elementi chiave per la conformità del GDPR
- 3.9.3. Non conformità al GDPR. Conseguenze

**3.10. L'ecosistema tecnologico per potenziare la strategia di CX**

- 3.10.1. Importanza della tecnologia del suono per una CX eccellente
- 3.10.2. Diagramma di integrazione dei sistemi CX
- 3.10.3. Chiavi per garantire che la tecnologia non si rivolti contro la CX



“

*Goditi un apprendimento  
adattato alle tue preferenze  
di studio, scegliendo i formati  
didattici multimediali che meglio  
si adattano alle tue esigenze  
accademiche”*

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

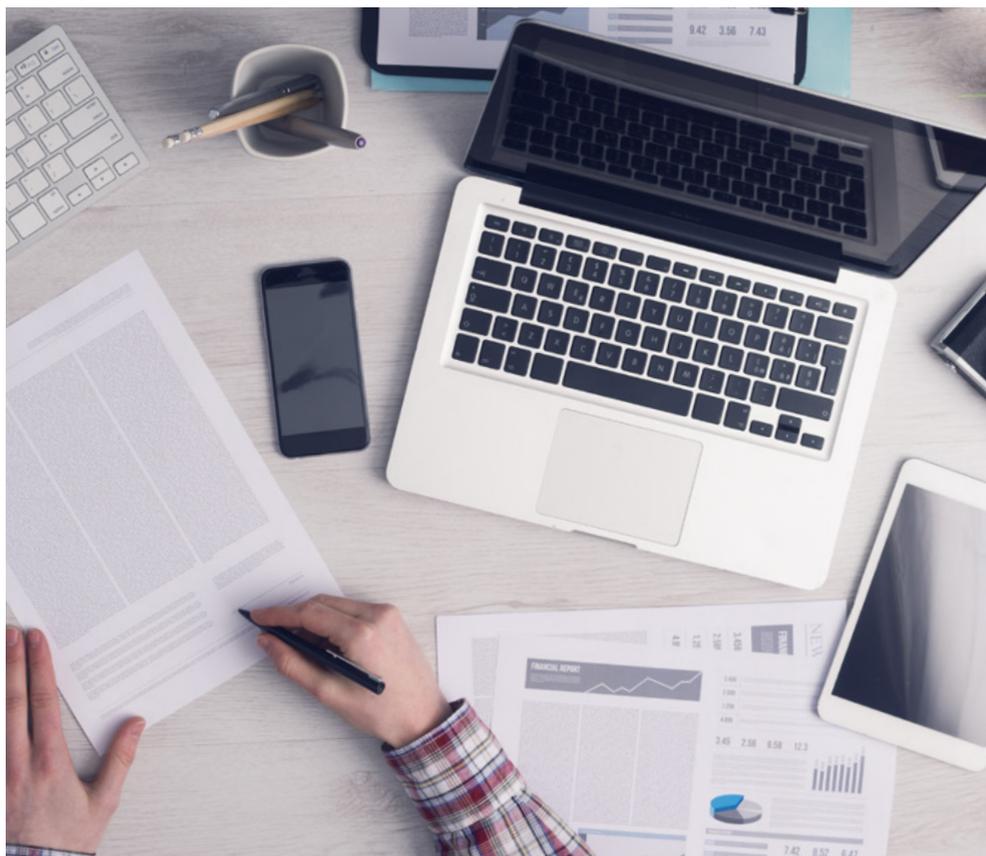
Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

*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.

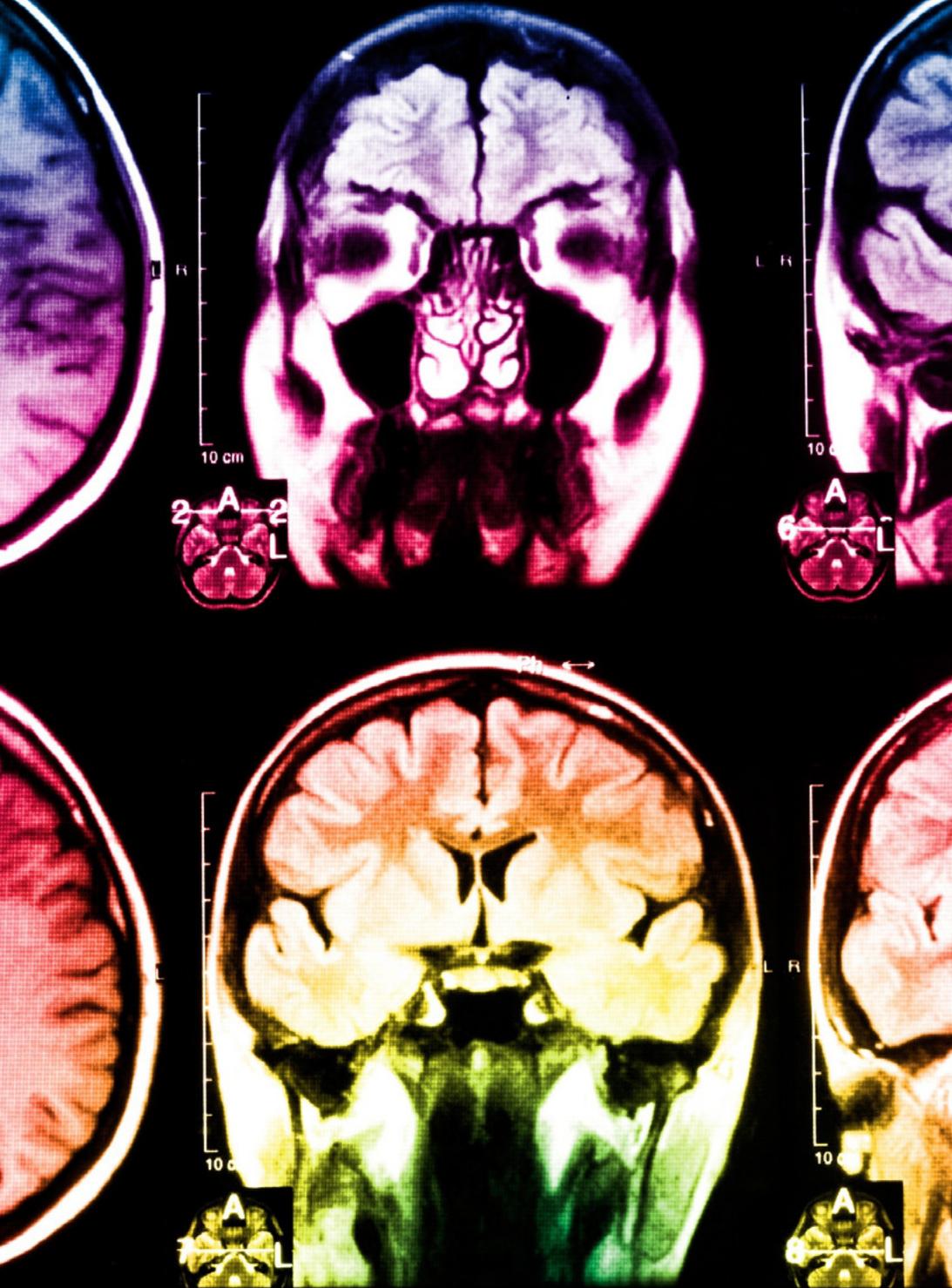
Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

*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

L'Esperto Universitario è indirizzato ai diplomati, laureati o chiunque abbia precedentemente conseguito una qualifica nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative ed Economiche.

La diversità dei partecipanti, con vari profili accademici e di differenti nazioni, rende veramente multidisciplinare l'approccio di questo programma.

Possono accedere al corso di Esperto universitario anche i professionisti in possesso di una laurea in qualsiasi settore e di due anni di esperienza lavorativa nel campo della gestione umana nell'ambiente aziendale.





“

*Aumenta le tue prospettive di lavoro  
nel campo dell'Employee Experience  
mentre eserciti la tua professione"*

## Età media

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

## Anni di esperienza



## Educazione

Amministrazione e Gestione Aziendale **40%**

Risorse Umane **30%**

Imprenditoria **17%**

Altro **13%**



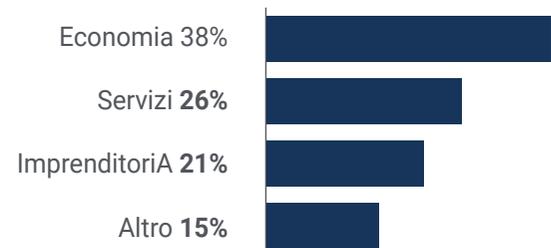
## Profilo accademico

Economia **38%**

Servizi **26%**

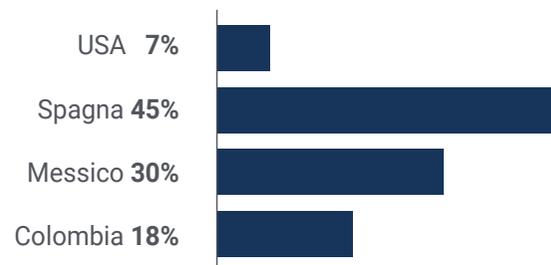
ImprenditoriA **21%**

Altro **15%**



## Distribuzione geografica

---



## Mario González Díaz

---

Employee Experience Manager

*"Questa esperienza accademica è stata abbastanza soddisfacente per me. Non solo ho potuto ampliare le mie conoscenze in Employee Experience, ma l'ho fatto al mio ritmo e senza dover mettere da parte i miei progetti professionali. Senza dubbio, lo ripeterò"*

08

# Direzione del corso

Con l'idea di preservare intatto il livello educativo elevato tipico dei titoli di TECH, questo programma dispone di un quadro docente formato da professionisti attivi nel campo del marketing e dell'innovazione aziendale. Questi esperti sono responsabili della preparazione di tutti i materiali didattici che saranno a disposizione dello studente durante il corso. Quindi, tutte le conoscenze che acquisirai su Employee Experience saranno completamente aggiornate.



A black and white photograph showing three people from a different perspective, looking down at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal shape that separates it from the white text area below.

“

*I migliori esperti di Marketing e Employee Experience ti forniranno le conoscenze con maggiore applicabilità professionale in questo campo"*

## 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. 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 Knowledge
- ◆ Docente di Marketing Digitale presso Cibervoluntario de la Fundación Cibervoluntarios
- ◆ Docente del corso 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

TECH è consapevole che seguire questo programma richiede un elevato sforzo economico, personale e professionale, dovendo conciliare l'apprendimento con gli obblighi quotidiani. Tuttavia, l'obiettivo finale è quello di fornire una crescita professionale che ricompenserà la cura dello studente.



“

*L'obiettivo di TECH è quello di aiutarti a crescere professionalmente nel mondo degli affari"*

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

L'Esperto Universitario in Employee Experience di TECH è un programma intensivo che prepara gli studenti ad affrontare le sfide e le decisioni aziendali nel campo della gestione del lavoro. Il programma punta a farti crescere sia a livello personale che professionale, aiutandoti a raggiungere il successo.

Se il professionista desidera migliorare, ottenere un cambiamento positivo a livello professionale e creare una rete con i migliori contatti, questo è il posto giusto.

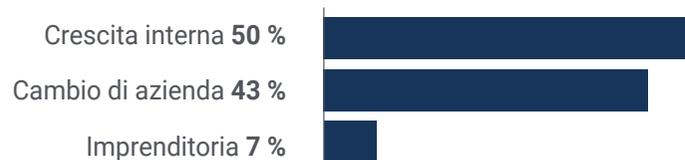
*Studia questo Esperto Universitario e aumenta significativamente le tue prospettive di retribuzione.*

*Ottieni la promozione professionale desiderata grazie a questa qualifica che TECH ti offre.*

### Momento del cambiamento



### Tipo di cambiamento



## Miglioramento salariale

---

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



10

# Benefici per la tua azienda

L'Esperto Universitario in Employee Experience contribuisce a far crescere il talento dell'organizzazione al suo massimo potenziale attraverso la preparazione di leader di alto livello. Partecipare a questo Esperto Universitario è un'opportunità unica per avere accesso a una potente rete di contatti in cui trovare futuri soci professionali, clienti o fornitori.



“

*Nel mondo del lavoro, l'Esperto Universitario in Employee Experience svolge un ruolo fondamentale per trattenere i talenti e motivare i dipendenti all'interno 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'azienda.

---

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.

03

### **Creare agenti di cambiamento**

Lo studente sarà 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 Esperto Universitario fornirà ai professionisti le competenze necessarie ad affrontare nuove sfide e far crescere la propria azienda.

# 11 Titolo

L'Esperto Universitario in Employee Experience garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Esperto Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

*Porta a termine questo programma e ricevi  
il tuo titolo universitario senza spostamenti  
o fastidiose formalità”*

Questo **Esperto Universitario in Employee Experience** possiede il programma scientifico 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 **Esperto Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

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

Titolo: **Esperto Universitario in Employee Experience**

Modalità: **online**

Durata: **6 mesi**



\*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.



## Esperto Universitario Employee Experience

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

# Esperto Universitario

## Employee Experience