

# Esperto Universitario

## Ricerca nella Customer Experience





## Esperto Universitario Ricerca nella Customer Experience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: **diplomati e laureati che abbiano precedentemente conseguito una qualsiasi laurea nel campo delle Scienze Sociali, Amministrative e Aziendali**

Accesso al sito web: [www.techtute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-ricerca-customer-experience](http://www.techtute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-ricerca-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. 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

Il nuovo ecosistema digitale costringe le aziende a evolvere le proprie strategie per attrarre nuovi clienti, fidelizzarli e migliorare la soddisfazione nel processo di acquisto. In questo scenario, disporre degli strumenti più avanzati per lo studio del mercato potenziale e la scoperta di nuove nicchie è la chiave del successo aziendale. Per questo motivo, TECH ha creato questo titolo 100% online che fornisce ai professionisti le informazioni più recenti sulle tecniche di ricerca, sull'analisi del profilo dei consumatori e sulla tecnologia per implementare un buon sistema di Customer Experience. Il tutto, inoltre, con un programma preparato dai migliori esperti e contenuti accessibili 24 ore su 24 da qualsiasi dispositivo digitale con connessione a Internet.



Esperto Universitario in Ricerca in Customer Experience  
TECH Università Tecnologica



“

*Sviluppa piani di ricerca sulla Customer Experience di successo grazie a questo Esperto Universitario 100% online”*

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

L'obiettivo di questo corso di laurea è quello di fornire agli studenti le tecniche e le metodologie di ricerca più efficaci e attuali per misurare l'esperienza dell'utente. Per raggiungere questo obiettivo, TECH fornisce non solo il materiale didattico più innovativo, ma anche simulazioni di casi di studio che porteranno lo studente a integrare nel proprio lavoro quotidiano le strategie più avanzate per la propria progressione professionale nel campo della Customer Experience.



“

*Grazie alle strategie di ricerca fornite da questo programma sarai in grado di individuare potenziali nicchie di mercato per i tuoi marchi"*

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

L'Esperto Universitario in Ricerca nella Customer Experience preparerà lo studente a:

01

Analizzare e misurare l'esperienza dell'utente da diversi punti di vista

02

Condurre progetti di ricerca che combinano tecniche quantitative e qualitative

03

Identificare le esigenze e i punti sensibili da migliorare

04

Sviluppare i vantaggi competitivi di un'azienda

05

Dimostrare e difendere proposte per il processo decisionale strategico dell'organizzazione



06

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

08

Identificare e proporre potenziali esigenze di mercato, lacune e punti sensibili per l'ottimizzazione di prodotti, servizi e processi interni

09

Identificare le fonti di dati per la raccolta del *Feedback* dei clienti

07

Sviluppare soluzioni efficienti a problemi complessi

10

Fornire le linee guida più appropriate per la raccolta dei *Feedback* dei clienti in base alla tempistica del *Journey*



11

Approfondire gli aspetti chiave della gestione dell'esperienza con i team esterni

12

Raccogliere risorse e riferimenti ispiratori per la progettazione di un cruscotto CX efficace

13

Progettare una scorecard di customer satisfaction efficace, valida per i diversi ruoli e orientata al processo decisionale

14

Fondare la stretta relazione tra la tecnologia e una cultura basata sull'esperienza del cliente

15

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



16

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

18

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

19

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

17

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

20

Specificare gli elementi chiave per un uso sicuro e legittimo dei dati dei clienti nell'ambito del GDPR



05

# Struttura e contenuti

L'Esperto Universitario in Ricerca nella Customer Experience è un programma che mira a fornire, in soli 6 mesi, le conoscenze più esaustive in questo campo. Per questo motivo, gli studenti avranno a disposizione un programma di studio elaborato da veri esperti del settore e numerosi materiali didattici innovativi che costituiscono la biblioteca virtuale di questa opzione accademica.



“

*Pillole multimediali, casi di studio  
e letture supplementari sono a tua  
disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7"*

## Piano di studi

Questo titolo universitario è stato progettato tenendo conto delle ultime tendenze nel campo della ricerca finalizzata al miglioramento della soddisfazione del cliente. Un programma che senza dubbio segnerà un prima e un dopo nella carriera professionale degli studenti che accedono con l'obiettivo di approfondire un campo che permetterà loro di realizzare le proprie aspirazioni professionali.

TECH fornisce quindi un programma di studi che porterà il laureato ad approfondire fin dal primo momento le tecniche utilizzate oggi per lo studio e l'analisi del profilo del consumatore, tenendo conto del nuovo spazio di consumo digitale. Inoltre, grazie a video riassuntivi di ogni argomento, video di approfondimento, letture essenziali e casi di studio, il professionista approfondirà in modo più dinamico gli strumenti per l'ascolto attivo, l'identificazione delle opportunità e la gestione delle esperienze in base al livello di maturità dell'azienda in questo campo.

Inoltre, grazie al metodo del *Relearning*, basato sulla continua ripetizione dei contenuti chiave, consente allo studente di imparare in modo molto più efficace e di ridurre le ore di memorizzazione.

Inoltre, l'assenza di lezioni frontali e di orari ristretti offre una maggiore flessibilità per l'autogestione dello studio, consentendo agli studenti di combinare le loro attività personali quotidiane con un'istruzione di qualità all'avanguardia nel mondo accademico.

Questo Esperto Universitario in Ricerca nella Customer Experience ha una durata di 6 mesi e si divide in 3 moduli:

### Modulo 1

*Customer Science*: ricerca sull'esperienza del cliente

### Modulo 2

*Customer Experience Analytics*

### 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 svolgere questo Esperto Universitario in Ricerca nella Customer Experience completamente online. Durante i 6 settimane della specializzazione, lo studente potrà accedere a tutti i contenuti di questo programma in qualsiasi momento, il che gli consente di autogestire il suo tempo di studio.

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

**Modulo 1. Customer Science: ricerca in Customer Experience**

**1.1. Principi e Valore della Customer Experience**

- 1.1.1. Differenze tra CX e UX
- 1.1.2. Customer Experience come strategia aziendale
- 1.1.3. Trasformazione CX: un passo avanti nella cultura organizzativa

**1.2. Fattore chiave nella CX: omnichannel**

- 1.2.1. Omnicanalità. CX Omnicanale
- 1.2.2. Esperienza Utente Omnicanale: punti chiave
- 1.2.3. Determinare la maturità omnicanale

**1.3. Mappa Globale dei Servizi e delle Relazioni con i Clienti: Blueprint**

- 1.3.1. Blueprint: Utilità
- 1.3.2. Vantaggi di Blueprint nella CX
- 1.3.3. Disegno di un Blueprint

**1.4. Processo per Evolvere la CX di un'azienda. Ricerca**

- 1.4.1. Ricerca in termini di CX
- 1.4.2. Ambito di studio
  - 1.4.2.1. Ciclo di vita del cliente
  - 1.4.2.2. Fasi
  - 1.4.2.3. Obiettivo di ricerca
- 1.4.3. Tecniche di lavoro di miglioramento della CX. Esercizi pratici
- 1.4.4. Ricerca con risorse limitate
- 1.4.5. *Research OPS*

**1.5. Conoscenza del Potenziale Cliente. Personaggi archetipici**

- 1.5.1. La conoscenza del cliente come base per la progettazione di esperienze
- 1.5.2. I 12 archetipi di Jung
- 1.5.3. Progettazione di personaggi

**1.6. Customer Journey nella CX**

- 1.6.1. Customer Journey. Utilità
- 1.6.2. Customer Journey. Contributi
- 1.6.3. Progettazione di un Customer Journey: Aspetti fondamentali

**1.7. Tecniche Quantitative nella CX**

- 1.7.1. Tecniche quantitative Ambito di applicazione
- 1.7.2. Tipi di tecniche quantitative: utilità e indicatori di misura
  - 1.7.2.1. Sondaggi
  - 1.7.2.2. Test degli utenti o *User Test*
  - 1.7.2.3. Test A-B
  - 1.7.2.4. Integrazione delle metriche nei processi
  - 1.7.2.5. *Card-sorting*
  - 1.7.2.6. *Tree-test*
  - 1.7.2.7. *Eye-tracking*

**1.8. Tecniche Qualitative nella CX**

- 1.8.1. Tecniche qualitative Ambito di applicazione
- 1.8.2. Tipi di tecniche Qualitative: utilità e indicatori di misura
  - 1.8.2.1. Valutazione euristica
  - 1.8.2.2. *Benchmark*
  - 1.8.2.3. Test degli utenti o *User Test*
  - 1.8.2.4. Interviste personali
  - 1.8.2.5. *Focus Group*
  - 1.8.2.6. *Shadowing // Mystery*
  - 1.8.2.7. Studi del diario

**1.9. Metodologie di Utilizzo della CX**

- 1.9.1. Metodologie di lavoro
- 1.9.2. *Design Thinking*. Applicazione pratica nella CX
- 1.9.3. Lean UX Applicazione pratica nella CX
- 1.9.4. Agile Applicazione pratica nella CX

**1.10. Accessibilità come parte della CX**

- 1.10.1. Accessibilità come parte della CX
- 1.10.2. Livelli di Accessibilità Web. Aspetti legali
- 1.10.3. Siti, Prodotti e Servizi Accessibili

**Modulo 2. Customer Experience Analytics**

**2.1. Qualità del Dato e relativa Attivazione: Elementi Principali per una Dashboard**

- 2.1.1. Acquisizione dei dati
  - 2.1.1.1. Cosa, quando e come raccogliere il *feedback* dei clienti
- 2.1.2. Analisi dei dati
  - 2.1.2.1. Requisiti per il mantenimento di un sistema interpretabile dai diversi livelli dell'organizzazione nel tempo
- 2.1.3. Processo decisionale
  - 2.1.3.1. Interpretazione e azione

**2.2. NPS, la fedeltà del cliente**

- 2.2.1. NPS: Cosa calcola e come?
- 2.2.2. Utilizzo del NPS come KPI di riferimento. Pro e contro
- 2.2.3. Esempi e riferimenti settoriali

**2.3. CSAT: Soddisfazione del cliente**

- 2.3.1. CSAT: Cosa calcola e come?
- 2.3.2. Utilizzo del CSAT come KPI di riferimento. Pro e contro
- 2.3.3. Esempi e riferimenti settoriali

**2.4. KPI complementari**

- 2.4.1. CES: Soddisfazione del cliente per il grado di difficoltà di un'azione specifica
- 2.4.2. CLV: Valore della vita del cliente
- 2.4.3. Tassi di abbandono e di mantenimento
- 2.4.4. Particolarità settoriali

**2.5. La reputazione online Importanza dei dati semantici di Internet**

- 2.5.1. Ascolto Attiva su Internet: Analisi della reputazione del marchio sui social media, sui comparatori e sul tuo sito web
- 2.5.2. La strategia di risposta: l'interazione come strumento di gestione della reputazione del marchio
- 2.5.3. Piattaforme per l'ascolto e la gestione

**2.6. Contact Center: Il telefono, una potente leva per tastare il polso del cliente**

- 2.6.1. Illustrazione del ruolo della CX nello sviluppo di un prodotto di innovazione
- 2.6.2. Fasi imprescindibili
- 2.6.3. Errori più comuni

**2.7. Le chiavi per una visione olistica del feedback dei clienti**

- 2.7.1. Selezione dei tuoi KPI ottimali
- 2.7.2. Ottimizzazione del momento del *journey* per la raccolta del *feedback*
- 2.7.3. Identificazione della customer experience per tipologia di profilo cliente

**2.8. L'architettura della tecnologia: aspetti fondamentali**

- 2.8.1. Sicurezza
- 2.8.2. La privacy
- 2.8.3. Integrità
- 2.8.4. Scalabilità
- 2.8.5. In tempo reale

**2.9. Dashboard**

- 2.9.1. Ruoli
  - 2.9.1.1. Colui che interagisce? scopo e frequenza
- 2.9.2. Visualizzazione dei dati
  - 2.9.2.1. Piattaforme
- 2.9.3. Valutazione delle implicazioni per l'ambiente delle integrazioni

**2.10. Esperienza del Cliente da diversi punti di partenza: il cammino verso l'eccellenza**

- 2.10.1. Grado di conoscenza del tuo cliente e il cliente target
- 2.10.2. Gestione dell'esperienza con strumentazione esterna
- 2.10.3. Risorse, tempo e monitoraggio
- 2.10.4. Evangelizzazione dal team dirigente/dirigente

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

**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 sia contro la CX



“

*Potenzia la strategia di CX nel nuovo ecosistema tecnologico con questo esperto universitario avanzato”*

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

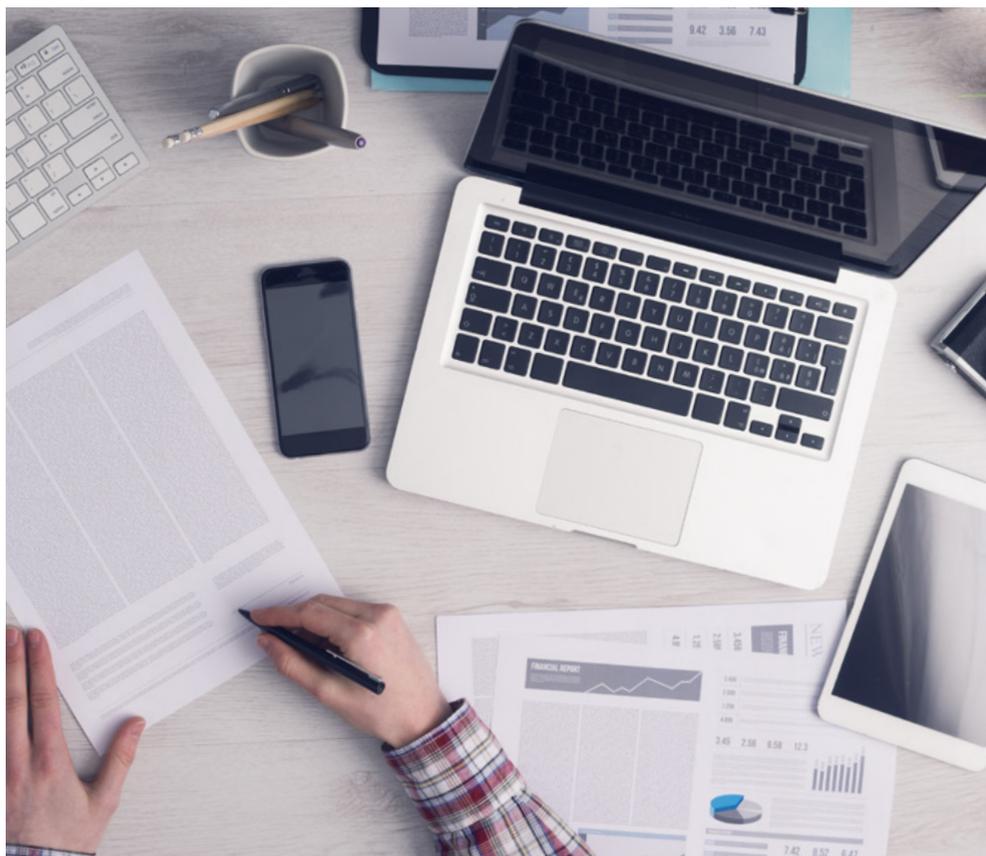
Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

*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 a diplomati, laureati o chiunque abbia precedentemente conseguito una qualifica nel campo delle Scienze Sociali, Amministrative ed Aziendali.

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

Potranno realizzare questo Esperto Universitario anche quei professionisti che, pur avendo titoli universitari di aree diverse, abbiano esperienza lavorativa di almeno due anni nel campo dell'esperienza del cliente.





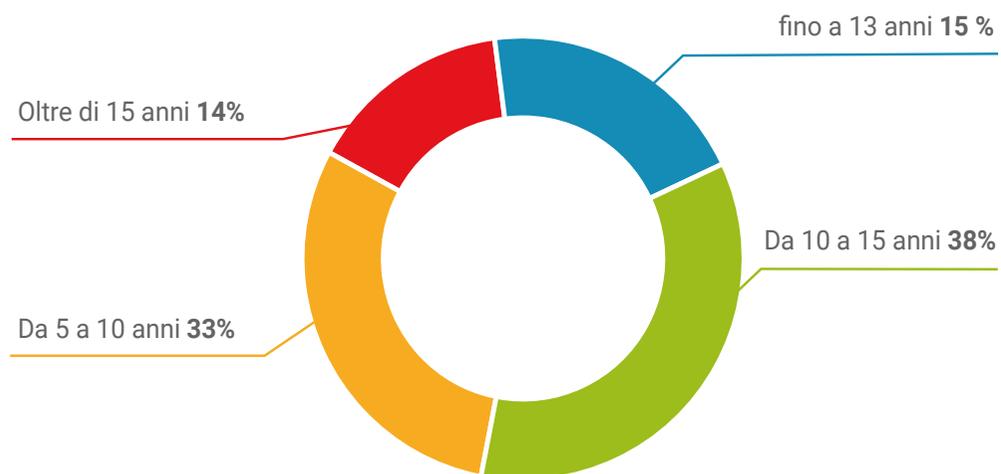
“

*Migliora le tue capacità di ascolto attivo dei clienti sui social media e la loro analisi per migliorare l'attenzione che ricevono dai brand"*

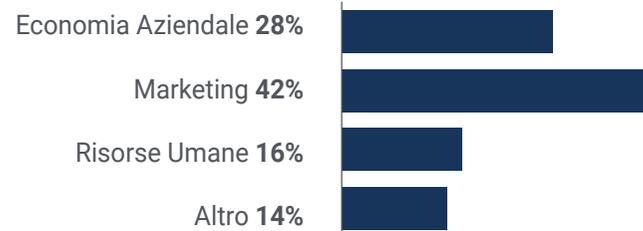
## Età media

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

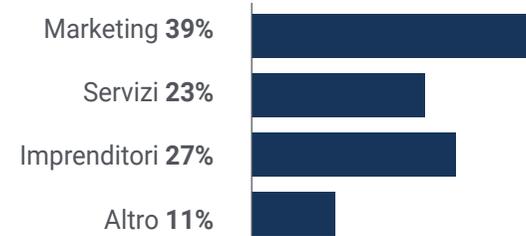
## Anni di esperienza



## Educazione

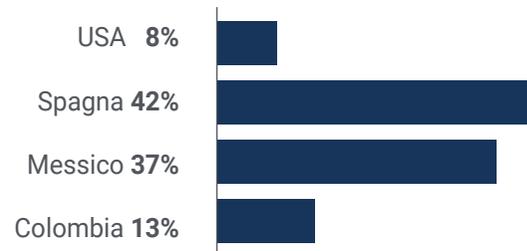


## Profilo accademico



## Distribuzione geografica

---



## Julia Ruiz

Specialista in Marketing e Customer Experience

*"Non è facile trovare una qualifica con contenuti avanzati che sia anche compatibile con il lavoro. In questa occasione, TECH mi ha offerto tutto ciò che cercavo e mi ha anche permesso di progredire nella gestione della Customer Experience per importanti aziende"*

08

# Direzione del corso

TECH ha riunito in questo insegnamento universitario un management e un personale docente di altissimo livello nel mondo del Marketing e dell'Acquisizione Clienti. La sua grande capacità di svilupparsi in questo settore e di integrare le ultime tendenze nelle ricerche di mercato e negli studi sulla soddisfazione dei consumatori sono evidenti nel programma di studi a cui gli studenti avranno accesso, in qualsiasi momento della giornata, da un dispositivo digitale con una connessione a Internet.



“

*Eccellenti professionisti del mondo del marketing si occuperanno di farti apprendere in modo avanzato la Ricerca nella Customer Experience"*

## Direzione



### Dott.ssa Yépez Molina, Pilar

- Consulente e docente di marketing per aziende del marchio La Digitalista
- Direttrice Creativa Esecutiva e Socio Fondatore che crea e sviluppa campagne di Marketing Online e Offline presso ÚbicaBelow
- Direttrice Creativa Esecutiva che crea e sviluppa campagne Promozionali e di Marketing Relazionale per clienti Online 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 Business School
- Master in Marketing Relazionale dell'Istituto di Economia Digitale ICEMD
- Laurea in Pubblicità e Pubbliche Relazioni conseguita presso l'Università di Siviglia

## Personale docente

### Dott.ssa Luchena Guarner, Regione di Estefania

- ◆ Consulente Digitale Senior presso AKTIOS
- ◆ Cat Salut
- ◆ Banc Sabadell
- ◆ CaixaBank (CaixaBank Consumer Finance y Caixabank Digital)
- ◆ BBVA, Línea Directa, ecc.
- ◆ Laureata in Tecnica esperta in Graphic Design e Multimedia e Management Computing presso l'Università ESERP-ESDAI
- ◆ Certificato Scrum e Product Owner dalla Scuola Internazionale di Project Management (EIGP)
- ◆ Product Owner, certificato in Agile Project Management e certificazione SCPO (Scrum Certified & Product Owner).
- ◆ Scrum Master nel Programma di Gestione Agile Avanzata dei Progetti di Digital Talent
- ◆ Certificato avanzato di HTML+CSS e Web Design di SoftObert
- ◆ HTML5+CSS3 Responsive e Web Design Certificate di SoftObert
- ◆ Certificazione in Programmazione Neurolinguistica (PNL)

### 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 in International Business Management del Centro di Studi Economici e Commerciali (CECO)
- ◆ Programma di Sviluppo Manageriale, Amministrazione e Gestione presso la Deusto Business School
- ◆ Laureata in Economia e Gestione Aziendale con specializzazione in Marketing e Vendite presso l'Università Deusto Business School e in Vendite presso l'Università Deusto Business School



*Un'esperienza didattica unica,  
fondamentale e decisiva per potenziare  
il tuo sviluppo professionale"*

09

# Impatto sulla tua carriera

Questo programma è stato concepito per promuovere la carriera professionale degli studenti che lo seguono. L'elevata richiesta di specialisti qualificati da parte delle grandi aziende per l'incorporazione delle strategie più efficaci nella Customer Experience è evidente in questo Esperto Universitario, che incorpora le ultime tendenze nelle tecniche di ricerca.



“

*Distinguiti nel settore progettando un modello efficace di governance della soddisfazione del cliente”*

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

L'Esperto Universitario in Ricerca nella Customer Experience di TECH è un programma intensivo che prepara il professionista ad affrontare sfide e decisioni nell'ambito l'esperienza del cliente. 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.

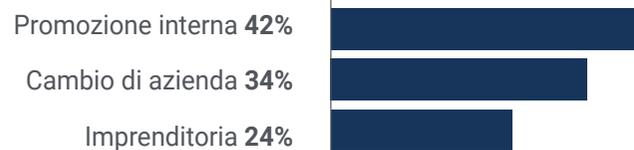
*Supera te stesso con  
l'implementazione  
degli strumenti più  
avanzati per gestire  
l'esperienza del cliente.*

*Con questa qualifica  
potrai realizzare le tue  
aspirazioni di carriera  
nel campo della  
ricerca sull'esperienza  
del cliente.*

### Momento del cambiamento



### Tipo di cambiamento



## Miglioramento salariale

---

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



10

# Benefici per la tua azienda

Questo programma è pensato per promuovere non solo la crescita del professionista, ma anche quella delle aziende in cui svolge le sue funzioni quotidiane. In questo modo, le aziende potranno contare su *personale* specializzato in grado di incorporare le più recenti tecniche di ricerca volte ad aumentare la soddisfazione del cliente per le principali aziende e marchi presenti oggi sul mercato. Senza dubbio, un'opportunità di crescita reciproca.



“

*Con questo programma potrai elevare le strategie di ricerca impiegate dalle aziende per identificare i profili dei consumatori”*

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

L'Esperto Universitario in Ricerca nella Customer 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 la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”*

Questo **Esperto Universitario in Ricerca nella 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 **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 Ricerca nella Customer Experience**

N° Ore Ufficiali: **450 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.



# Esperto Universitario

## Ricerca nella Customer Experience