

# Esperto Universitario Customer Experience





## Esperto Universitario Customer Experience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 mesi
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: laureati e diplomati che hanno precedentemente completato una qualsiasi qualifica nel campo delle scienze sociali, amministrative ed economiche.

Accesso al sito web: [www.techtitute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-customer-experience](http://www.techtitute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-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 successo di un'azienda oggi dipende dalla sua capacità di offrire un'esperienza soddisfacente ai clienti attraverso molteplici strumenti digitali. L'integrazione di applicazioni mobili, la comunicazione attraverso i social network o l'uso di *Chatbots* sono indispensabili in questo settore. Pertanto, essere in grado di generare sensazioni uniche è una sfida per i professionisti che vogliono avere successo nel settore commerciale. Per facilitare ulteriormente la progressione in questo campo, TECH ha progettato questo titolo di studio 100% online che fornisce una conoscenza avanzata dell'esperienza di acquisto, delle strategie più attuali per la fidelizzazione dei consumatori e dei sistemi utilizzati per l'analisi del *Target*. Tutto questo, con il miglior materiale didattico e un personale docente di prim'ordine.



**Esperto Universitario in Customer Experience**  
**TECH Università Tecnologica**



“

*Crea un'esperienza utente memorabile con 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 programma è fornire agli studenti una preparazione avanzata in materia di Customer Experience. Così, al termine dei 6 mesi di questa opzione accademica, il laureato avrà acquisito la padronanza dei principali strumenti utilizzati per analizzare il profilo del consumatore e misurare il suo grado di soddisfazione. Queste tecniche completeranno anche l'apprendimento dei canali digitali per un'esperienza d'acquisto memorabile. A questo scopo, TECH mette a disposizione le informazioni più aggiornate fornite da personale docente specializzato.



“

*Identifica le opportunità di miglioramento e rafforza le esperienze positive attraverso l'analisi delle metriche proposte da questo programma"*

## TECH fa suoi gli obiettivi dei suoi studenti

### Lavoriamo insieme per raggiungerli

L'Esperto Universitario in Customer Experience prepara lo studente a:

01

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

04

Discernere quali principi di base devono essere mantenuti nell'architettura tecnologica del rapporto

02

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

03

Fornire le chiavi per migliorare la qualità dei dati e il loro consumo

05

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





06

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

08

Esaminare e valutare la *Shopping Experience*

09

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

07

Analizzare i diversi aspetti coinvolti nel processo di acquisto e vendita, nonché i modelli di consumo del mercato.

10

Applicare tecniche di comunicazione efficaci per ottenere un servizio clienti eccellente e favorire la fidelizzazione dei clienti



11

Integrare la tecnologia in spazi fisici che migliorano l'esperienza di visita

12

Stabilire strategie per aumentare con successo la soddisfazione dei clienti e nuovi modelli di relazione con i clienti che colleghino il piano digitale con quello fisico

13

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

14

Integrazione dei *Chatbots* nei canali digitali per migliorare l'efficienza e il servizio clienti

15

Identificare *Frictionless* e come ridurre l'attrito nell'esperienza del cliente attraverso i canali



16

Misurare e valutare la soddisfazione dei clienti, l'efficienza e altri fattori rilevanti

18

Generare e stabilire un design omnicanale e come applicarlo per creare un'esperienza coerente e omogenea.

19

Esplorare l'ottimizzazione dei motori di ricerca e come migliorarla per attirare più clienti

17

Sviluppare le competenze per la gestione e il marketing dei contenuti sui canali digitali, compresa l'ottimizzazione per i motori di ricerca e l'uso di *Influencer* e celebrità sui social media

20

Individuare il modo in cui gli *Influencers* e le celebrità possono essere utilizzati per fornire un'esperienza emotiva ai clienti



# 05

## Struttura e contenuti

L'Esperto Universitario in Customer Experience è un programma il cui piano di studi è stato progettato per offrire un apprendimento intensivo e una grande utilità pratica fin dal primo momento. In questo modo, il professionista che segue questo programma sarà in grado di incorporare le tecniche e le strategie più efficaci per migliorare l'esperienza del cliente. Il tutto, inoltre, con numerose risorse didattiche in cui TECH ha utilizzato le più recenti tecnologie applicate all'insegnamento universitario.



“

*Hai una biblioteca virtuale, accessibile 24 ore su 24 da qualsiasi dispositivo digitale con una connessione a Internet"*

## Piano di studi

L'Esperto Universitario in Customer Experience offre allo studente un'esperienza di apprendimento completa sulla generazione di valore attraverso esperienze personalizzate, l'implementazione di strategie di fidelizzazione per aumentare la soddisfazione del cliente.

Per raggiungere questi obiettivi, gli studenti approfondiranno la selezione delle metriche e l'identificazione di ogni profilo di consumatore per analizzare il sentiment che genera l'acquisto e l'individuazione delle opportunità. Inoltre, grazie a video riassuntivi di ogni argomento, video dettagliati, letture e casi di studio, lo studente approfondirà in modo dinamico la *Shopping Experience* e i diversi tipi di canali digitali per creare un servizio clienti ottimale.

Grazie al metodo *Relearning* gli studenti avanzano nel programma, consolidando i nuovi concetti affrontati e diminuendo così le lunghe ore di studio e di memorizzazione tipiche di altri sistemi di insegnamento.

Senza dubbio, questa è un'ottima opportunità per i professionisti che desiderano combinare l'insegnamento di qualità con le loro attività quotidiane. Questo titolo di studio offre flessibilità e si adatta alle reali esigenze degli studenti senza la necessità di frequenza o di lezioni con orari fissi.

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

**Modulo 1** / Customer Experience *Analytics*

**Modulo 2** / *Shopping Experience*

**Modulo 3** / *Digital Platforms Experience*



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

TECH offre la possibilità di svolgere questo Esperto Universitario in Customer Experience completamente online. Nel corso delle 6 mesi del programma, lo studente potrà accedere a tutti i suoi contenuti in qualsiasi momento, il che gli consente di autogestire il suo tempo di studio.

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

Modulo 1. Customer Experience *Analytics*

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

- 1.1.1. Acquisizione dei dati
  - 1.1.1.1. Cosa, quando e come raccogliere il *feedback* dei clienti
- 1.1.2. Analisi dei dati
  - 1.1.2.1. Requisiti per il mantenimento di un sistema interpretabile dai diversi livelli dell'organizzazione nel tempo
- 1.1.3. Processo decisionale
  - 1.1.3.1. Interpretazione e azione

**1.2. NPS, la fedeltà del cliente**

- 1.2.1. NPS: Cosa calcola e come?
- 1.2.2. Utilizzo del NPS come KPI di riferimento. Pro e contro
- 1.2.3. Esempi e riferimenti settoriali

**1.3. CSAT. Soddisfazione del cliente**

- 1.3.1. CSAT: Cosa calcola e come?
- 1.3.2. Utilizzo del CSAT come KPI di riferimento. Pro e contro
- 1.3.3. Esempi e riferimenti settoriali

**1.4. KPI complementari**

- 1.4.1. CES: Soddisfazione del cliente per il grado di difficoltà di un'azione specifica
- 1.4.2. CLV: Valore della vita del cliente
- 1.4.3. Tassi di abbandono e di mantenimento
- 1.4.4. Particolarità settoriali

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

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

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

- 1.6.1. Illustrazione del ruolo della CX nello sviluppo di un prodotto di innovazione
- 1.6.2. Fasi imprescindibili
- 1.6.3. Errori più comuni

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

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

**1.8. L'architettura della tecnologia. Aspetti fondamentali**

- 1.8.1. Sicurezza
- 1.8.2. La privacy
- 1.8.3. Integrità
- 1.8.4. Scalabilità
- 1.8.5. In tempo reale

**1.9. Dashboard**

- 1.9.1. Ruoli
  - 1.9.1.1. Colui che interagisce? scopo e frequenza
- 1.9.2. Visualizzazione dei dati
  - 1.9.2.1. Piattaforme
- 1.9.3. Valutazione delle implicazioni per l'ambiente delle integrazioni

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

- 1.10.1. Grado di conoscenza del tuo cliente e il cliente target
- 1.10.2. Gestione dell'esperienza con strumentazione esterna
- 1.10.3. Risorse, tempo e monitoraggio
- 1.10.4. Evangelizzazione dal team dirigente/dirigente



**Modulo 2. Shopping Experience**

**2.1. Shopping Experience**

- 2.1.1. Shopping Experience
- 2.1.2. Generazione di esperienze come via di differenziazione
- 2.1.3. Le chiavi per comprendere la Shopping Experience

**2.2. Il processo di acquisto e il ciclo di vendita**

- 2.2.1. Psicologia del consumatore nel processo decisionale di acquisto
- 2.2.2. Il ciclo di vendita. Le chiavi per ottimizzare il processo di vendita
- 2.2.3. Il mercato e i modelli di acquisto

**2.3. Eccellenza nel servizio di Assistenza clienti e Post-vendita**

- 2.3.1. Assistenza clienti e Servizio Post-vendita
- 2.3.2. Assistenza clienti omnicanale
- 2.3.3. Efficaci tecniche di comunicazione con il cliente
- 2.3.4. Influenza del personale del negozio sull'esperienza di acquisto

**2.4. Personalizzazione nell'esperienza dell'utente**

- 2.4.1. Personalizzazione nell'esperienza dell'utente. Rilevanza
- 2.4.2. Influenza della personalizzazione sulle decisioni di acquisto
- 2.4.3. Personalizzazione nell'assistenza fisica al cliente

**2.5. Progettazione dell'esperienza del cliente in negozio**

- 2.5.1. Progettazione della disposizione del negozio per migliorare l'esperienza del cliente
- 2.5.2. Uso dei sensi per generare emozioni positive nel consumatore
- 2.5.3. Strategie per migliorare l'esperienza in negozio

**2.6. Tecnologia in negozio**

- 2.6.1. Schermi interattivi nei negozi fisici
- 2.6.2. Geotargeting: utilizzo dei beacon per personalizzare l'esperienza di acquisto
- 2.6.3. Analisi dei dati per migliorare l'esperienza di acquisto

**2.7. Marketing emozionale nell'esperienza di acquisto**

- 2.7.1. Emozioni nel processo decisionale di acquisto. Influenza
- 2.7.2. Progettazione di strategie di marketing emozionale
- 2.7.3. Utilizzo di *Storytelling* nell'esperienza di acquisto

**2.8. Marketing sensoriale nell'esperienza di acquisto**

- 2.8.1. Marketing sensoriale. Rilevanza
- 2.8.2. Tecniche di Marketing sensoriale
  - 2.8.2.1. Uso dei sensi, Generare emozioni positive nel consumatore
- 2.8.3. Tendenze nel Marketing sensoriale Futuro

**2.9. Valutazione della Shopping Experience**

- 2.9.1. Parametri
- 2.9.2. Raccolta dei *feedback* dei clienti
- 2.9.3. Valutazione dell'Esperienza in negozio

**2.10. Creare un'esperienza di shopping memorabile**

- 2.10.1. Creare un'esperienza di shopping memorabile
- 2.10.2. Tendenze *Retail*
- 2.10.3. *Shopping Experience* accessibile

## Modulo 3. Digital Platforms Experience

### 3.1. I Canali Digitali

- 3.1.1. Internet delle cose (IoT) IoT e il suo ruolo nei canali digitali
- 3.1.2. Tipi di canali digitali
- 3.1.3. Scegliere i canali digitali giusti per il tuo business

### 3.2. Web Channel

- 3.2.1. Analisi dell'esperienza degli utenti nel canale web
- 3.2.2. Ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO)
- 3.2.3. Web design liquido: adattamento ai dispositivi mobili

### 3.3. App mobili e Social Network

- 3.3.1. Tipi di app per dispositivi mobili
- 3.3.2. Funzioni essenziali di un'App.. Implementazione
- 3.3.3. Impatto dei social network sull'esperienza del cliente
  - 3.3.3.1. Gestione per migliorare l'interazione e la soddisfazione dei clienti

### 3.4. Chatbots

- 3.4.1. Tipi di *Chatbots*
  - 3.4.1.1. *Chatbots* basato sulle regole
  - 3.4.1.2. *Chatbots* basato sull'intelligenza artificiale
  - 3.4.1.3. *Chatbots* ibridi
- 3.4.2. Integrazione dei *Chatbot* nei canali digitali per migliorare l'assistenza clienti e l'efficienza
- 3.4.3. Progettare un *Chatbot* per un'esperienza utente intuitiva ed efficace

### 3.5. Tecnologia Vocale

- 3.5.1. La tecnologia della voce. Casi d'uso
- 3.5.2. Assistenti virtuali per migliorare l'esperienza del cliente
- 3.5.3. La tecnologia vocale nell'esperienza del cliente Tendenze e futuro

### 3.6. Customer Experience nei Canali Digitali

- 3.6.1. Customer Experience nei Canali Digitali
- 3.6.2. Il web design come motore di miglioramento dell'esperienza utente
- 3.6.3. L'efficienza come parte dell'esperienza

### 3.7. Design per Canali

- 3.7.1. Design omnicanale
- 3.7.2. Gestione del design per migliorare l'esperienza sui diversi canali
- 3.7.3. Sistemi di progettazione: *Atomic design* e *Design system*

### 3.8. Lavorare con i canali

- 3.8.1. Marketing di contenuti
  - 3.8.1.1. Creazione di contenuti di valore e rilevanti per il cliente nei canali digitali
- 3.8.2. Ottimizzazione dei canali digitali per migliorare il posizionamento nei risultati di ricerca
- 3.8.3. Utilizzare *Influencers* e celebrità per fornire un'esperienza emotivamente connessa con il cliente

### 3.9. Personalizzazione

- 3.9.1. Personalizzazione Omnicanale. Esperienza dell'utente personalizzata
- 3.9.2. Intelligenza artificiale
  - 3.9.2.1. Clustering e iper-personalizzazione
- 3.9.3. Personalizzazione per creare offerte e promozioni pertinenti e attraenti per ogni cliente

### 3.10. Omnicanalità e *frictionless*

- 3.10.1. Il concetto di *Frictionless* e l'impatto sull'esperienza del cliente
- 3.10.2. Identificare e Gestire gli attriti con il cliente



“

*Aumenta la soddisfazione dei clienti e il coinvolgimento del marchio con le ultime tendenze digitali della Customer Experience”*

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 della esperienza del cliente Diritto del Lavoro.



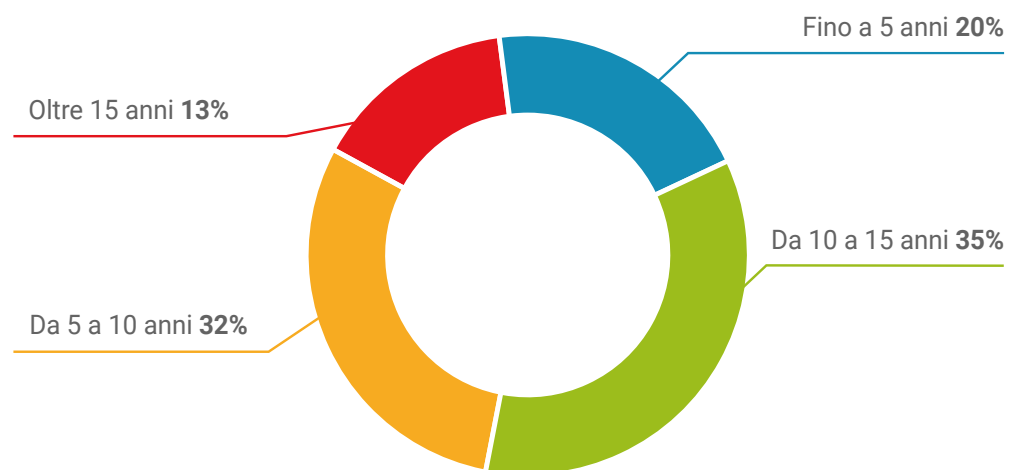


“

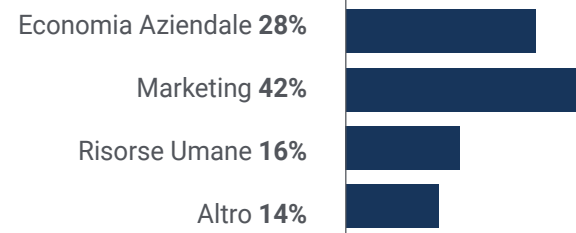
*Se hai esperienza nel settore del Marketing e stai cercando di progredire nell'area dell'acquisizione dei clienti, questo è il programma che fa per te"*

## Età media

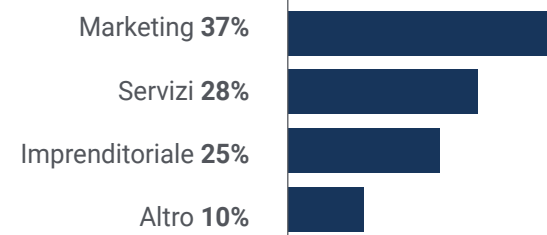
Da **35** e **45** anni



## Educazione

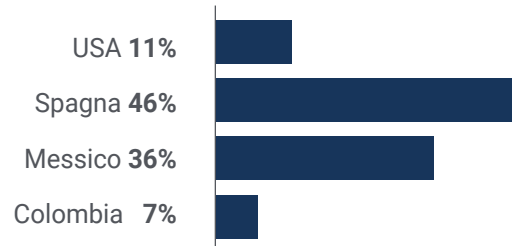


## Profilo accademico



## Distribuzione geografica

---



## Laura Cortijo Suárez

---

**Esperta di Customer Experience**

*"Questo titolo di studio è stato un vantaggio per la mia carriera professionale. Mi ha permesso di integrare nuove strategie digitali e di sfruttarle al meglio per migliorare la customer experience delle aziende con cui lavoro. Un'opportunità unica dai migliori esperti"*

08

# Direzione del corso

Uno degli elementi che contraddistinguono questo titolo è il corpo docente responsabile della progettazione e dello sviluppo del piano di studi. Grazie alla sua ampia carriera professionale nel settore del Marketing, del Customer Engagement e di UX Learn in aziende leader a livello nazionale e internazionale, lo studente ha la garanzia di avere accesso a informazioni preziose per incrementare le proprie conoscenze e la propria carriera nel campo della Customer Experience.





A black and white photograph showing three people from a high angle, looking down at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal shape on the right side of the page.

“

*Illustri professionisti del marketing e dell'acquisizione clienti si occuperanno di fornire le ultime informazioni sulla 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. 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
- ◆ Laurea in Economia e Gestione Aziendale con specializzazione in Marketing e Vendite presso l'Università Deusto Business School

### **Dott.ssa De los Reyes Flores, Paloma**

- ◆ Account Manager e Influencer Marketing en Il Gruppo NewsRoom Digital
- ◆ Production Assitant in Elle Magazine
- ◆ Master in Fashion Business Management della ESDEN Business School
- ◆ Doppia Laurea in Giurisprudenza- ADE in l'Università di Castiglia-La Mancia

09

# Impatto sulla tua carriera

Questa opzione accademica è pensata per dare impulso alle carriere degli studenti che la intraprendono. Per questo motivo, il programma ha una prospettiva teorico-pratica che gli permetterà di incorporare le strategie di Customer Experience di maggior successo nel suo lavoro quotidiano. In questo modo, lo studente aumenterà il suo campo d'azione e potrà realizzare le sue aspirazioni di progressione professionale nel settore.



“

*Raggiungi gli obiettivi professionali che ti sei prefissato nel campo della Customer Experience grazie a TECH"*

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

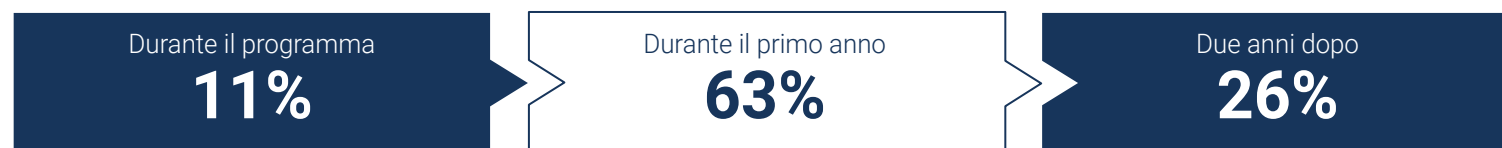
L'Esperto Universitario in Customer Experience di TECH è un programma intensivo che prepara il professionista ad affrontare sfide e decisioni nell'ambito l'esperienza del cliente. Il programma punta a farti crescere sia a livello personale che professionale, aiutandoti a raggiungere il successo.

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.

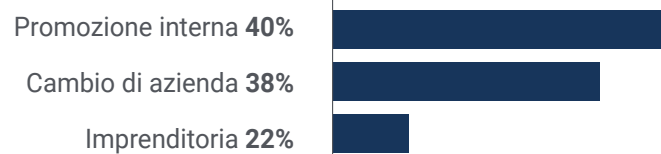
*Diventa un esperto nel migliorare il servizio post-vendita e aumenta il tuo raggio d'azione professionale.*

*Cambierai in positivo la tua carriera e l'esperienza d'acquisto dei tuoi clienti.*

### Momento del cambiamento



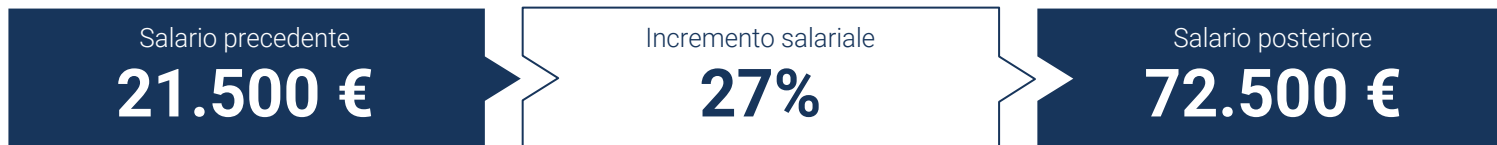
### Tipo di cambiamento



## Miglioramento salariale

---

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



10

# Benefici per la tua azienda

L'Esperto Universitario in Customer Experience contribuisce senza dubbio alla padronanza della materia da parte degli studenti, ma anche all'azienda in cui svolgono le loro funzioni. In questo modo, le entità aumentano il loro prestigio grazie a professionisti altamente qualificati che aggiornano costantemente le loro conoscenze e che incorporano le ultime tendenze del settore. Un'opzione accademica che apre una serie di possibilità sia per i professionisti che per le aziende di cui fanno parte.





“

*Nell'era digitale, il professionista della Customer Experience deve essere consapevole delle ultime tendenze. Ottieni l'aggiornamento con questo Esperto Universitario"*

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 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 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 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 Customer Experience

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

# Esperto Universitario Customer Experience

