

Esperto Universitario

Customer Relationship Management





Esperto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalità: online
- » Durata: 6 mesi
- » Titolo: TECH Global University
- » Accreditamento: 15 ECTS
- » Orario: a scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: Laureati e professionisti con esperienza dimostrabile nelle aree commerciali, vendita, marketing e simili

Accesso al sito web: www.techtute.com/it/business-school/esperto-universitario/esperto-customer-relationship-management

Indice

01

Benvenuto

pag. 4

02

Perché studiare in TECH?

pag. 6

03

Perché scegliere il nostro programma?

pag. 10

04

Obiettivi

pag. 14

05

Struttura e contenuti

pag. 18

06

Metodologia

pag. 24

07

Profilo dei nostri studenti

pag. 32

08

Prospettive di carriera

pag. 36

09

Benefici per la tua azienda

pag. 40

10

Titolo

pag. 44

01 Benvenuto

La soddisfazione dei clienti attuali e potenziali è fondamentale per qualsiasi azienda per ottenere i migliori risultati possibili. È quindi necessario analizzare il mercato e i suoi interessi per poterlo interpretare al meglio. La disciplina preposta a questo scopo è il Customer Relationship Management, con il quale i professionisti dell'economia e della gestione possono comprendere le esigenze dei loro clienti, una conoscenza fondamentale per il successo di qualsiasi progetto aziendale. Grazie a questo corso di studi, gli studenti acquisiscono una conoscenza approfondita delle relazioni con i clienti, nonché le competenze essenziali per gestire grandi progetti incentrati sulla soddisfazione di specifiche esigenze del mercato.



Esperto Universitario in Customer Relationship Management.
TECH Global University

“

La figura del manager rigido, inflessibile e autoritario è ormai superata. È emerso un nuovo profilo, molto più in linea con le nuove tendenze e che si distingue per essere un esperto dal punto di vista tecnologico, per ascoltare attivamente i propri dipendenti ed essere autocritico del proprio lavoro”

02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande business school 100% online del mondo. 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 formazione intensiva di competenze manageriali.



“

TECH è l'università all'avanguardia della tecnologia, che offre allo studente tutte le sue risorse con l'obiettivo di aiutarlo a raggiungere il successo aziendale”

In TECH Global University



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 le chiavi allo studente inserito 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 multi-video interattivo nei nostri programmi.



Massima esigenza

Il criterio di ammissione di TECH non è economico. Non è necessario investire eccessivamente per studiare in questa università. Tuttavia, per ottenere un titolo in 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 formati ogni anno

+200

nazionalità differenti



Empowerment

Lo studente cresce di pari passo con le migliori aziende e professionisti di grande prestigio e influenza. TECH ha instaurato alleanze strategiche e una preziosa rete di contatti con i principali esponenti economici provenienti dai 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 più di 200 nazioni differenti.

TECH punta all'eccellenza e dispone di una serie di caratteristiche che la rendono unica:



Analisi

In TECH esploriamo il tuo lato critico, la tua capacità di affrontare le incertezze, la tua competenza nel risolvere i problemi e risaltare le tue competenze 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 lo Studio del Caso. 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. Possiede più di 10.000 titoli universitari. Nella nuova economia, volume + tecnologia = prezzo dirompente. In questo modo, garantiamo che lo studio non sia eccessivamente costoso rispetto ad 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

Perché scegliere il nostro programma?

Studiare con TECH significa moltiplicare le tue possibilità di raggiungere il successo professionale nell'ambito dell'alto direttivo aziendale.

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 il programma più completo del mercato, che ci permette di offrire una preparazione di altissimo livello accademico"

Questo programma fornirà molteplici vantaggi professionali e personali, tra i quali:

01

Dare una spinta decisiva alla carriera dello studente

Gli studenti di TECH saranno in grado di prendere le redini del loro futuro e sviluppare il loro pieno potenziale. Grazie a questo programma acquisirai le competenze necessarie per ottenere un cambiamento positivo nella tua carriera e in un breve periodo di tempo.

Il 70% dei partecipanti di 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 aprire le porte ad un panorama professionale di grande rilevanza affinché gli studenti possano ottenere il ruolo di manager di alto livello e dotarsi di un'ampia visione dell'ambiente internazionale.

Lavorerai con più di 100 casi reali di alto direttivo.

04

Assumerai nuove responsabilità

Durante il programma, verranno presentate le ultime tendenze, gli sviluppi e le strategie che consentono allo studente di lavorare in un contesto in continuo cambiamento.

Il 45% degli studenti ottiene una promozione interna nel proprio lavoro.

05

Accesso a una potente rete di contatti

TECH mette in rete i suoi studenti per massimizzare le opportunità. Si tratta di studenti che condividono le stesse insicurezze, timori e il desiderio di crescere professionalmente. Questa rete consentirà di condividere partner, clienti e 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, considerando le diverse aree dell'azienda.

Il 20% dei nostri studenti sviluppa la propria idea di business.

07

Migliorerai le *soft skills* e competenze manageriali

TECH aiuta gli studenti ad applicare e sviluppare le conoscenze acquisite, migliorare le loro capacità interpersonali al fine di raggiungere una leadership che fa 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

Ti offriamo l'opportunità di far 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 Global University.

Ti diamo l'opportunità di specializzarti con un team di professori di reputazione internazionale.

04 Obiettivi

L'obiettivo principale di questa specializzazione è quello di rendere gli studenti dei veri esperti nelle relazioni tra cliente e azienda, sapendo come gestire i diversi aspetti che questo comporta. In questo modo, vengono istruiti su temi quali il marketing online, l'analisi e la compilazione di banche dati, la generazione di contenuti e i social network. Grazie a tutto ciò, gli studenti saranno preparati ad assumere la direzione di team multidisciplinari che sono all'avanguardia nella soddisfazione dei clienti.



“

L'esperienza internazionale, l'impegno etico e la visione aziendale sono solo alcune delle caratteristiche più ricercate nei manager dell'era digitale"

TECH rende propri gli obiettivi dei suoi studenti.

Lavoriamo insieme per raggiungerli.

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management prepara lo studente a:

01

Integrare la visione e gli obiettivi aziendali nelle strategie e nelle politiche di marketing dell'azienda

02

Sviluppare tecniche e strategie nell'ambiente digitale associate al marketing, alle vendite e alla comunicazione per stabilire canali per trovare, attrarre e mantenere utenti

03

Analizzare il processo decisionale del consumatore in relazione agli stimoli del





04

marketing

05

Sviluppare un piano di marketing all'utente solido e completo per l'organizzazione

Sviluppare progetti di marketing, ricerche di mercato e comunicazione

06

Migliorare gli strumenti digitali per creare nuove campagne di marketing incentrate sulle tecnologie nuove ed emergenti

05

Struttura e contenuti

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management analizza tutte le realtà che ruotano intorno al rapporto tra le aziende e i loro clienti, approfondendo in 4 moduli didattici la strategia di marketing, i social network, la comunicazione aziendale e altri argomenti di vitale importanza per qualsiasi manager che voglia focalizzare la propria carriera in prima linea nel rapporto con i clienti. Nel corso di 6 mesi, gli studenti analizzeranno una moltitudine di casi di studio reali per consolidare tutte le loro conoscenze.



“

Nel corso di 6 mesi, gli studenti analizzeranno una moltitudine di casi di studio reali per consolidare tutte le loro conoscenze.

Piano di studi

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management della TECH Global University prepara i suoi studenti a svolgere tutti i compiti e ad acquisire le competenze necessarie in materia di Customer Relationship Management.

I contenuti dell'Esperto in Customer Relationship Management sono pensati per semplificare il processo decisionale efficace in ambienti aziendali ad alta pressione, dove la soddisfazione del cliente è fondamentale.

Durante le 375 ore di specializzazione, gli studenti analizzano una moltitudine di casi pratici attraverso il lavoro individuale e di gruppo. Si tratta quindi di una vera e propria immersione in situazioni aziendali reali.

Questo Esperto Universitario approfondisce le tecniche e le complessità della gestione commerciale insieme alla visione del marketing e del branding. È stato progettato per formare manager in grado di comprendere la gestione delle relazioni con i clienti da una prospettiva strategica, internazionale e innovativa.

Questo programma ha la durata di 6 mesi e si divide in 4 moduli:

Modulo 1

Strategy in Marketing Management

Modulo 2

Customer Relationship Management

Modulo 3

Inbound Marketing

Modulo 4

Social Media e Community Management



Dove, quando e come si impartisce?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Esperto Universitario in Customer Relationship Management completamente online. Durante i 6 mesi 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. Strategy in Marketing Management

<p>1.1. Marketing Management</p> <p>1.1.1. <i>Positioning and Value Creation</i></p> <p>1.1.2. Orientamento e posizionamento dell'azienda rispetto al marketing</p> <p>1.1.3. Marketing strategico vs. Marketing operativo</p> <p>1.1.4. Obiettivi di Marketing management</p> <p>1.1.5. Comunicazioni di Marketing integrate</p>	<p>1.2. Funzione del Marketing strategico</p> <p>1.2.1. Principali strategie di Marketing</p> <p>1.2.2. Segmentazione, <i>targeting</i> e posizionamento</p> <p>1.2.3. Gestione del Marketing strategico</p>	<p>marketing</p> <p>1.3.1. Risorse e investimenti necessari</p> <p>1.3.2. Fondamenti del vantaggio competitivo</p> <p>1.3.3. Comportamento competitivo dell'azienda</p> <p>1.3.4. Focus Marketing</p>	<p>prodotti</p> <p>1.4.1. Creatività e innovazione nel Marketing</p> <p>1.4.2. Generazione e filtraggio di idee</p> <p>1.4.3. Analisi di viabilità commerciale</p> <p>1.4.4. Sviluppo, test di mercato e commercializzazione</p>
<p>1.5. Politiche di determinazione dei prezzi</p> <p>1.5.1. Obiettivi a breve e lungo termine</p> <p>1.5.2. Tipologie di determinazione dei prezzi</p> <p>1.5.3. Fattori che influenzano la determinazione del prezzo</p>	<p>1.3. Dimensioni della strategia di</p>	<p>1.4. Strategie di sviluppo di nuovi</p> <p>1.6.4. <i>Visual Merchandising</i></p>	<p>gestione delle vendite di prodotti e servizi</p> <p>1.7.3. Gestione del ciclo di vendite</p>
	<p>1.6. Strategie di promozione <i>emmerchandising</i></p> <p>1.6.1. Gestione della pubblicità</p> <p>1.6.2. Piano di comunicazione e mezzi</p> <p>1.6.3. Il <i>Merchandising</i> come tecnica di Marketing</p>	<p>1.7. Strategie di distribuzione, espansione e intermediazione</p> <p>1.7.1. Outsourcing della forza di vendita e del servizio clienti</p> <p>1.7.2. La logistica commerciale nella</p>	<p>1.8. Sviluppo del piano di Marketing</p> <p>1.8.1. Analisi e diagnosi</p> <p>1.8.2. Decisioni strategiche</p> <p>1.8.3. Decisioni operative</p>

Modulo 2. Customer Relationship Management

<p>2.1. Conoscenza del mercato e del consumatore</p> <p>2.1.1. <i>Open innovation</i></p> <p>2.1.2. Intelligenza competitiva</p> <p>2.1.3. <i>Economia condivisa</i></p>	<p>2.2. CRM e filosofia aziendale</p> <p>2.2.1. Filosofia aziendale o orientamento strategico</p> <p>2.2.2. Identificazione e differenziazione del cliente</p> <p>2.2.3. L'impresa e i suoi <i>Stakeholders</i></p> <p>2.2.4. <i>Clienting</i></p>	<p>2.3. Database Marketing e Customer Relationship Management</p> <p>2.3.1. Applicazioni del Database Marketing</p> <p>2.3.2. Leggi e regolamento</p> <p>2.3.3. Fonti di informazione, conservazione e processo</p>	<p>consumatore</p> <p>2.4.1. Lo studio del comportamento del consumatore</p> <p>2.4.2. Fattori interni ed esterni del consumatore</p> <p>2.4.3. Processo decisionale del consumatore</p> <p>2.4.4. Consumismo, società, marketing ed etica</p>
<p>2.5.1. <i>Customer Service</i>.</p> <p>2.5.2. Gestione della Forza di Vendita</p> <p>2.5.3. Attenzione al cliente</p>	<p>2.4. Psicologia e comportamento del</p>	<p>2.4. Psicologia e comportamento del</p> <p>2.7.1. Marketing diretto.</p> <p>2.7.2. Integrazione multicanale</p> <p>2.7.3. Marketing virale</p>	<p>2.5. Aree del CRM management</p>
<p>2.6. Marketing Consumer Centric</p>	<p>2.6.1. Segmentazione</p> <p>2.6.2. Analisi di rendimento</p> <p>2.6.3. Strategie per fidelizzare il cliente</p>	<p>2.7. Tecniche di CRM management</p>	<p>implementare CRM</p> <p>2.8.1. CRM, vendite e costi</p> <p>2.8.2. Soddisfazione e lealtà del cliente</p> <p>2.8.3. Implementazione tecnologica.</p> <p>2.8.4. Errori strategici e di gestione</p>
	<p>2.7. Tecniche di CRM management</p>	<p>2.8. Vantaggio e pericoli da</p>	

Modulo 3. Inbound Marketing			
3.1. Definizione di Inbound Marketing			
3.1.1. Inbound Marketing efficace			
3.1.2. Vantaggi dell'Inbound Marketing			
3.1.3. Misurare il successo dell'Inbound Marketing			
	3.2. Ricerca del Target		
	3.2.1. Consumer Intent Modelling & Buyer Personas		
	3.2.2. Customer Journey Mapping		
		3.2.3. Content strategy.	
		3.3. Ottimizzazione dei contenuti	
		3.3.1. Ottimizzazione contenuti per motori di ricerca	
		3.3.2. Riciclo e miglioramento contenuti	
			3.4. Generazione dei contenuti
			3.4.1. User & Brand Generated Content
			3.4.2. Opportunità Blogging
			3.4.3. Video e altri formati
	3.5.2. Blogger outreach		
	3.5.3. Paid content seeding		
3.5. Dinamizzazione dei contenuti	3.6. Conversione		
3.5.1. Influencers	3.6.1. Lead Capturing & CRO	3.6.2. Lead Nurturing & Marketing Automation	

Modulo 4. Social Media e Community Management			
4.1. Web 2.0 o web social	online	professionali e microblogging	mobilità
4.1.1. L'impresa nell'era della conversazione	4.2.1. Gestione delle crisi e reputazione aziendale online	4.4. Facebook	4.8.1. Youtube
4.1.2. Il web 2.0 sono le persone	4.2.2. Rapporto sulla reputazione online	4.5. LinkedIn	4.8.2. Instagram
4.1.3. Nuovi contesti, nuovi contenuti	4.2.3. Netiquette e buona prassi sui social	4.6. Google +	4.8.3. Flickr
	4.2.4. Branding e Networking 2.0	4.7. Twitter	4.8.4. Vimeo
4.2. Comunicazione e reputazione	4.3. Piattaforme generaliste,	4.8. Piattaforme di video, immagini e	4.9. Blogging aziendale
4.9.1. Come creare un blog	4.10.2. Relazioni pubbliche corporative e social media		
4.9.2. Strategia di marketing dei contenuti	4.10.3. Analisi e valutazione dei risultati		
4.9.3. Come creare un piano di contenuti per il tuo blog			
4.9.4. Strategia di cura dei contenuti	4.11. Community Management		
4.10. Strategie sui Social Media	4.11.1. Ruoli, compiti e responsabilità del Community Manager		
4.10.1. Il piano di comunicazione corporativa 2.0			

06

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di apprendimento. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: **il Relearning**. Questo sistema di insegnamento è usato, per esempio, nelle più prestigiose scuole di medicina del mondo ed è stato 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”

TECH Business School utilizza il caso di studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e 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 intensivo di TECH prepara gli studenti ad affrontare tutte le sfide di questo settore, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, compiendo un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e aziendale più attuale.

“ *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 per consentire agli studenti di Diritto di non studiare le leggi solamente dal punto di vista teorico, ma, applicando il metodo casistico, potessero vedersi immersi in situazioni complesse e reali, che li obbligassero a prendere delle decisioni e ad esprimere dei giudizi di valore fondati rispetto alla soluzione delle stesse. 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

La nostra università è la prima al mondo a coniugare lo studio di casi clinici con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione e che combina un minimo di elementi diversi in ogni lezione.

Potenziamo lo Studio di Casi con il 100% del miglior metodo di insegnamento 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 scuola 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). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato con un successo senza precedenti oltre 650.000 laureati, 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 maggior rendimento, 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 da specialisti che insegneranno nel corso, appositamente per esso, in modo che lo sviluppo didattico sia realmente 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 prove scientifiche sull'utilità dell'osservazione di terzi esperti.

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



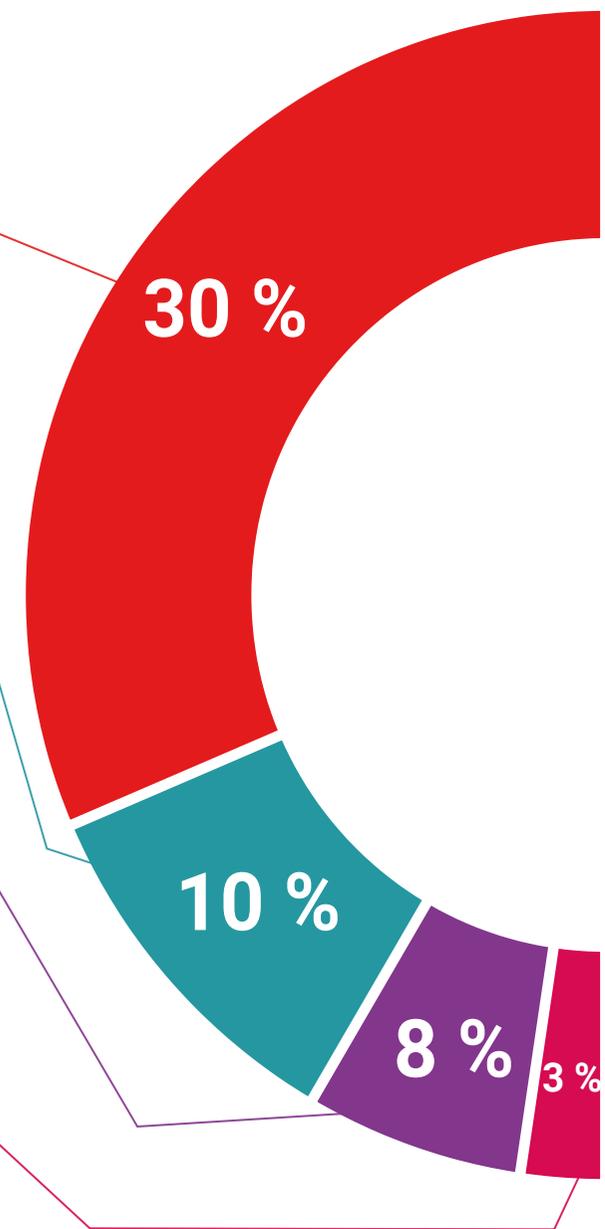
Stage di competenze manageriali

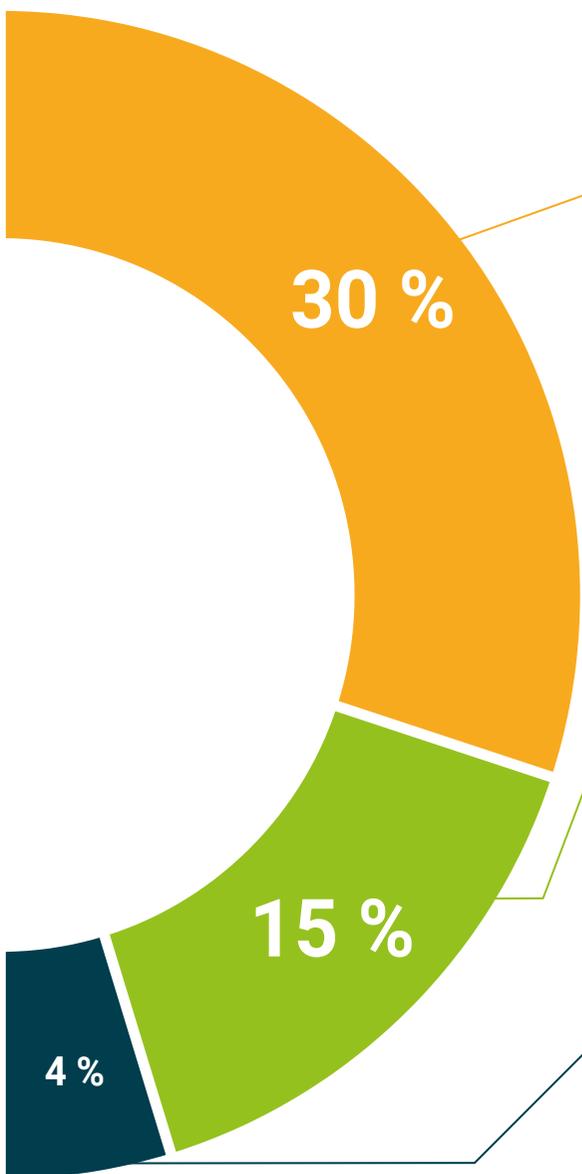
Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



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.





Case Studies

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti espressamente per questo titolo. Casi presentati, analizzati e tutorati dai migliori specialisti del 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 unico 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 di autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



07

Profilo dei nostri studenti

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management è un programma rivolto a professionisti che hanno a che fare con il marketing, le vendite e che vogliono aggiornare le proprie conoscenze, scoprire nuove forme di dirigere l'attività commerciale dell'azienda e avanzare nella propria carriera professionale.





“

Avrai davanti a te l'opportunità di portare quella professionalità in più che cerchi nel tuo lavoro quotidiano a contatto con i clienti. Questo programma porterà le tue competenze al massimo del loro potenziale"

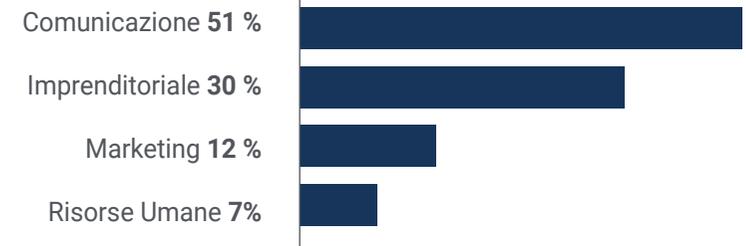
Età media

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

Anni di esperienza



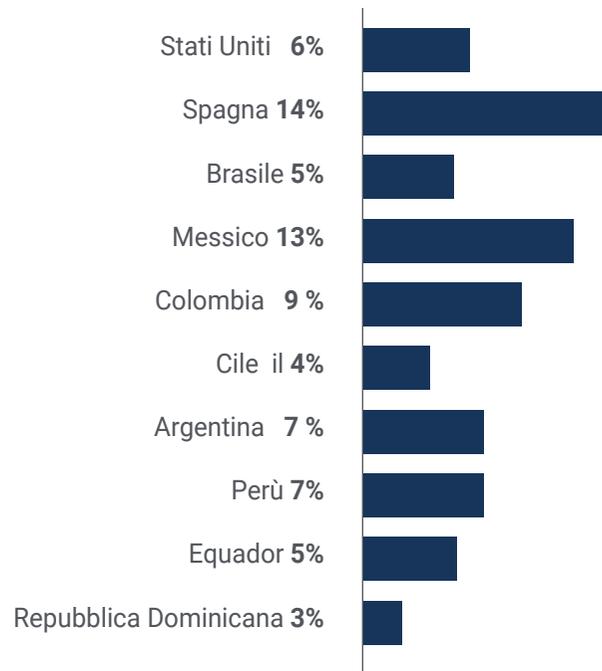
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Francisco Carrasco

Direttore Marketing

"Grazie a questo Esperto Universitario ho capito l'importanza della gestione delle relazioni con i clienti per la mia azienda. Inoltre, ho potuto sviluppare competenze che mi hanno permesso di fare carriera nel mio lavoro fino alla posizione di Direttore Marketing, un obiettivo che mi ero prefissato da tempo e che ho raggiunto grazie a TECH Global University. In breve, la conoscenza del Customer Relationship Management mi ha permesso di crescere personalmente e, soprattutto, professionalmente"

08

Prospettive di carriera

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management rappresenterà un prima e un dopo nella carriera dello studente, in quanto le conoscenze acquisite in questa laurea aumenteranno le sue possibilità di ottenere una promozione lavorativa in relazione al trattamento dei clienti con l'azienda, oltre ad essere in grado di migliorare significativamente i risultati aziendali avendo una base di clienti soddisfatti legati al marchio.



“

*Generare un cambiamento positivo verso una
traiettoria professionale: questa è la nostra sfida. Ci
impegniamo al massimo per aiutarti a raggiungerlo”*

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

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management di TECH Global University prepara gli studenti ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito della gestione di idee, progetti e attività. Il suo obiettivo principale è quello di incoraggiare la crescita personale e professionale, sviluppando la loro creatività e aiutandoli ad essere in grado di promuovere la creatività degli altri. In questo modo, TECH Global University motiva il professionista a muoversi verso il successo.

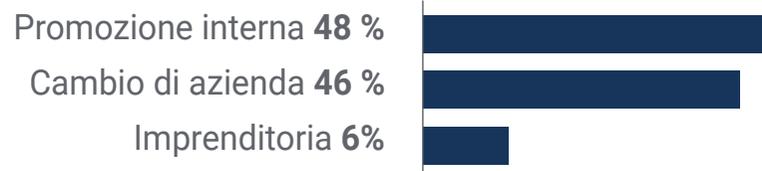
Ottieni i miglioramenti salariali che meriti prendendo questo Esperto Universitario completo con TECH.

In un mondo del lavoro competitivo, la specializzazione è la migliore risorsa del professionista per far risaltare il proprio profilo rispetto agli altri.

Momento del cambiamento

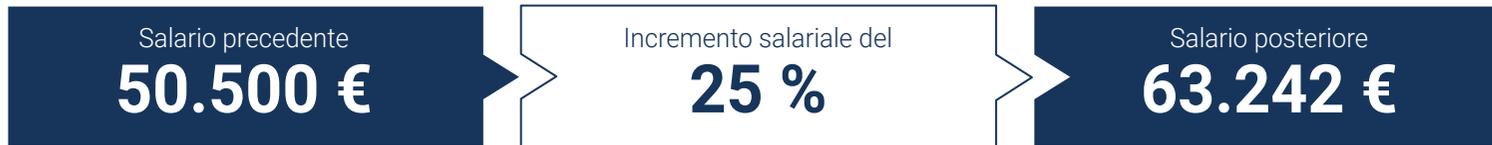


Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

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



09

Benefici per la tua azienda

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management aiuta ad elevare il talento dell'azienda al suo massimo potenziale attraverso la preparazione di leader di alto livello.

Partecipare a questo programma è un'opportunità unica per avere accesso a una potente rete di contatti dove si possono trovare futuri partner professionali, clienti o fornitori.



“

Dopo aver studiato questo Esperto Universitario in Customer Relationship Management sarai in grado di dare alla tua azienda una nuova visione del business”

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 creativi 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.

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 creativo della sua azienda.

06

Aumento della competitività

Questo programma fornirà ai rispettivi professionisti le competenze per affrontare nuove sfide e far crescere l'organizzazione.



10 Titolo

L'Esperto Universitario in Customer Relationship Management garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Esperto Universitario rilasciata da TECH Global University.



“

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo programma ti consentirà di ottenere il titolo di studio di **Esperto Universitario in Customer Relationship Management** rilasciato da **TECH Global University**, la più grande università digitale del mondo.

TECH Global University è un'Università Ufficiale Europea riconosciuta pubblicamente dal Governo di Andorra ([bollettino ufficiale](#)). Andorra fa parte dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA) dal 2003. L'EHEA è un'iniziativa promossa dall'Unione Europea che mira a organizzare il quadro formativo internazionale e ad armonizzare i sistemi di istruzione superiore dei Paesi membri di questo spazio. Il progetto promuove valori comuni, l'implementazione di strumenti congiunti e il rafforzamento dei meccanismi di garanzia della qualità per migliorare la collaborazione e la mobilità tra studenti, ricercatori e accademici.

Questo titolo privato di **TECH Global University** è un programma europeo di formazione continua e aggiornamento professionale che garantisce l'acquisizione di competenze nella propria area di conoscenza, conferendo allo studente che supera il programma un elevato valore curriculare.

Titolo: **Esperto Universitario in Customer Relationship Management**

Modalità: **online**

Durata: **6 mesi**

Accreditamento: **15 ECTS**



*Apostille dell'Aia Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH Global University effettuerà le gestioni opportune per ottenerla ad un costo aggiuntivo.



Esperto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalità: **online**
- » Durata: **6 mesi**
- » Titolo: **TECH Global University**
- » Accreditamento: **15 ECTS**
- » Orario: **a scelta**
- » Esami: **online**

Esperto Universitario

Customer Relationship Management



tech global
university