

Esperto Universitario Customer Experience di Lusso e Moda





Esperto Universitario Customer Experience di Lusso e Moda

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

Accesso al sito web: www.techtitute.com/it/business-school/specializzazione/specializzazione-customer-experience-lusso-moda

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. 26

07

Profilo dei nostri studenti

pag. 34

08

Direzione del corso

pag. 38

09

Prospettive di carriera

pag. 44

10

Benefici per la tua azienda

pag. 48

11

Titolo

pag. 52

01 Benvenuto

La crescente quantità di prodotti di lusso basati sul concetto europeo e destinati al continente asiatico ci invita a riflettere su come, nel corso degli anni, lo stesso modello di business si evolva a seconda del periodo storico e della situazione geografica in cui si sviluppa. In questo programma vengono discussi gli aspetti chiave che definiscono il processo decisionale di acquisto del consumatore di lusso. Questo ti permetterà di adattare i tuoi progetti e le tue decisioni commerciali a questo tipo di consumatori, in base ai loro stili di vita e le loro preferenze. Si tratta quindi di un'importante spinta alla qualità delle carriere professionali degli studenti.



Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda.
TECH Università Tecnologica



“

Approfondisci i pilastri del marketing per dare impulso al settore del lusso avvalendoti di diverse strategie che garantiscano una Customer Experience a cinque stelle"

02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande scuola di business 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 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 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 rilasciato da TECH, i limiti dell'intelligenza e della capacità dello studente saranno sottoposti a prova. I nostri standard accademici sono molto alti.

Il 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.

+100.000

manager specializzati 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 fornisce allo studente la migliore metodologia di apprendimento online. L'università unisce il metodo Relearning (una metodologia di apprendimento post-laurea che ha ottenuto un'eccellente valutazione a livello internazionale) al Metodo Casistico. Un difficile equilibrio tra tradizione e avanguardia, visto l'esigente contesto accademico nel quale è inserito.



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 dai migliori del settore

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 in 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'alta direzione 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.



“

Possediamo il personale docente più prestigioso e il programma più completo del mercato, che ci permette di offrire un percorso educativo 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 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 aprire le porte ad un panorama professionale di grande rilevanza affinché gli studenti possano ottenere il ruolo di manager di alto livello e acquisiscano un'ampia visione dell'ambiente internazionale.

Lavorerai con più di 100 casi reali di alta direzione.

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 promuove l'interazione dei 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 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, considerando le diverse aree dell'azienda.

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

07

Migliorerai le *soft skills* e competenze direttive

TECH aiuta gli studenti ad applicare e sviluppare le conoscenze acquisite e a 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 svolta 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 TECH Università Tecnologica.

Ti diamo l'opportunità di specializzarti con un personale docente di rinomato prestigio internazionale.

04 Obiettivi

Questo programma è pensato per migliorare il servizio al cliente e i diversi attributi della moda e del lusso grazie agli strumenti del marketing, materia in continuo riadattamento, e inoltre per fornire una profonda conoscenza delle abitudini e dello stile di vita del cliente. Lo studente di questo Esperto Universitario sarà in grado di comprendere l'impatto dei retaggi culturali sulle campagne di marketing, sul prodotto di lusso e sulla psicologia del consumatore, prendendo in considerazione tutto ciò che circonda il mondo della moda e i messaggi di vendita che vi si producono. Acquisirà pertanto gli strumenti necessari a comprendere il suo ruolo in un'azienda che vende esclusività.



“

Offrire un servizio a un cliente della moda richiede di concentrarsi su concetti quali l'aspetto, lo stile di vita e le tendenze legate al gusto. Consolida la tua leadership in questo settore avvalendoti di una conoscenza approfondita dei tuoi clienti"

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

L'Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda consente allo studente di:

01

Comprendere l'impatto dei retaggi culturali sulle campagne di marketing, sul prodotto di lusso e sulla psicologia del consumatore, consapevole del fatto che un capo di abbigliamento in vendita è un messaggio visivo che viene lanciato direttamente nel subconscio di una società

03

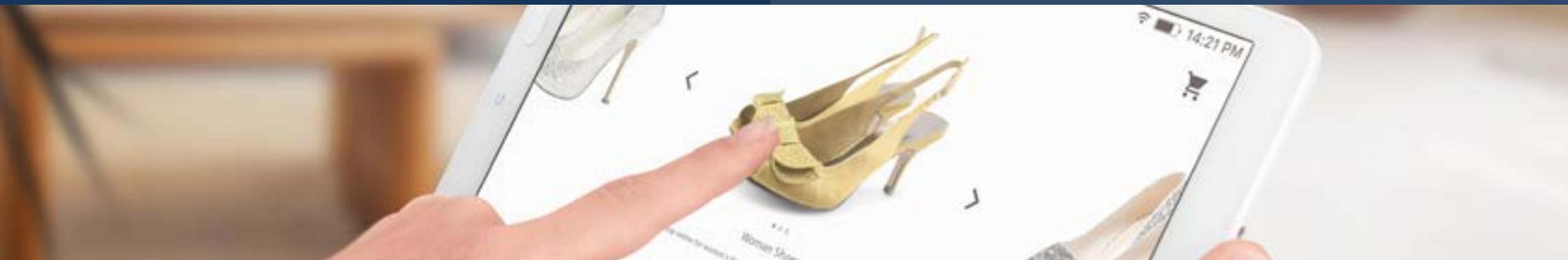
Comprendere le fasi del processo di acquisto del consumatore e gli aspetti psicologici e sociali che possono influenzare il suo comportamento

02

Individuare il comportamento d'acquisto del consumatore di lusso e conoscere le motivazioni, i desideri, i bisogni o le ragioni che spingono il consumatore ad acquistare un determinato prodotto o servizio

04

Identificare i segnali di cambiamento e trasformandoli in opportunità grazie a un reporting predittivo delle tendenze che riduca al minimo i rischi e ottimizzi le risorse in anticipo rispetto ai nostri concorrenti Capire come queste conoscenze possano rappresentare un vantaggio competitivo per un'azienda o un marchio

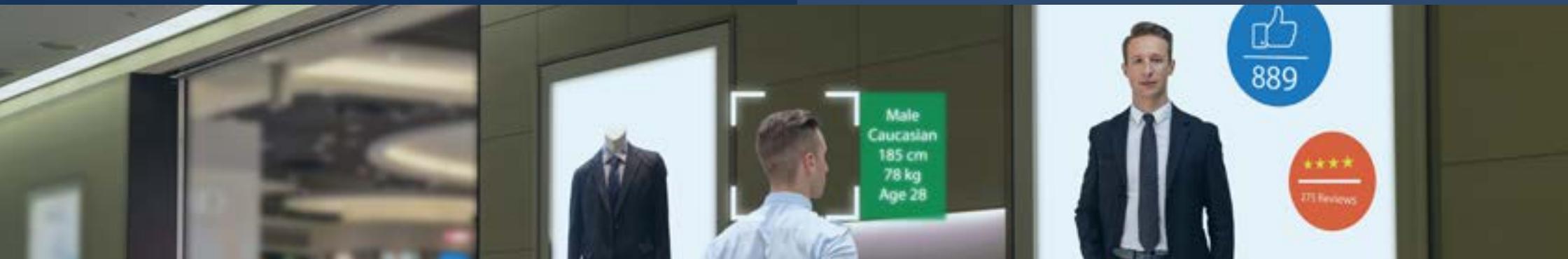


05

Capire come si costruisce una strategia di Marketing dei marchi per rendere le loro campagne più efficaci e capire come questa sia legata in un esercizio di percezione, interpretazione e proiezione visiva all'identità del destinatario del messaggio che inviamo sotto forma di abito, T-shirt, accessorio, profumo, auto, decorazione o servizio *luxury*

07

Conoscere e utilizzare le terminologie appropriate sia internamente che esternamente.



06

Acquisire le conoscenze necessarie per poter applicare diverse strategie di marketing a seconda del prodotto, del marchio e/o dell'azienda

08

Comprendere l'importanza di effettuare un'analisi e un'introspezione dell'azienda prima di fissare i nostri obiettivi, e pianificare e progettare una campagna di marketing ottimale per ottenere i migliori risultati

05

Struttura e contenuti

Il programma di questo Esperto Universitario è stato sviluppato da diversi professionisti del settore della moda, del marketing e aree affini, che hanno messo a disposizione le loro conoscenze ed esperienze in un programma completo e aggiornato. Comprende gli ultimi sviluppi del settore, con particolare attenzione alle nuove tecnologie. Il suo formato 100% online consente allo studente di scegliere l'ora e il luogo che meglio si adattano alla sua disponibilità, ai suoi orari e interessi per organizzare il suo studio durante i 6 mesi di durata del corso. Al termine del percorso di studi, il professionista avrà acquisito gli strumenti per offrire un'esperienza soddisfacente alla clientela più esclusiva.



“

Sarai in grado di prendere decisioni gestionali migliori quando avrai a che fare con clienti di lusso grazie alle conoscenze acquisite in questo Esperto Universitario"

Piano di studi

L'Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda di TECH Università Tecnologica prepara lo studente a gestire, a un livello esperto, il servizio al cliente indirizzato a un consumatore esclusivo.

I contenuti del programma sono stati ideati per favorire lo sviluppo delle elevate competenze richieste da questo servizio, oltre a dare allo studente l'opportunità di crescere professionalmente grazie alle metodologie e le attitudini necessarie a qualsiasi leader del settore moda.

Questo Esperto Universitario affronta in modo approfondito i fondamenti del customer service e della fidelizzazione dei clienti, l'ambiente in cui viene applicato e la padronanza del mondo digitale, che è cresciuto con l'impatto del COVID-19.

I migliori esperti del settore hanno progettato un percorso di studi in cui i professionisti si svilupperanno a partire da una prospettiva strategica, internazionale e innovativa, per consentir loro di raggiungere l'eccellenza in un campo competitivo come quello della moda e del lusso.

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

Modulo 1

Moda e lusso in Europa e Asia

Modulo 2

Customer centric strategy & Predictive Marketing

Modulo 3

Nuove esperienze nell'universo della moda e del lusso



Dove, quando e come si realizza?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda completamente online. Durante i 6 mesi di studio, potrai accedere a tutti i contenuti di questo programma in qualsiasi momento. Questo ti consentirà di autogestire il tuo tempo di studio.

Aggiorna il tuo portafoglio di conoscenze per stare al passo degli ultimi sviluppi commerciali nel settore della moda e del lusso.

Modulo 1. Moda e lusso in Europa e Asia

1.1. Il progresso in Europa

- 1.1.1. La vera eredità del lusso
- 1.1.2. L'apparenza come distinzione sociale
- 1.1.3. Individualismo e progresso

1.2. Verso un nuovo lusso

- 1.2.1. Arte associata al lusso
- 1.2.2. Lo stile italiano
- 1.2.3. Piacere personale e piacere sociale

1.3. L'impatto del consumismo in Francia

- 1.3.1. L'austerità contro la gioia dello shopping
- 1.3.2. Leader di opinione della moda: Madame Pompadour
- 1.3.3. I fattori chiave attuali della prima *influencer*: Maria Antonietta

1.4. L'importanza dell'artigianato spagnolo

- 1.4.1. *Know How* dell'atelier spagnolo
- 1.4.2. Le boutique come centri di interazione sociale
- 1.4.3. L'estensione del lusso a tutte le classi sociali

1.5. L'influenza delle élite nell'industria

- 1.5.1. Cittadini di prima classe e sopravvivenza di seconda classe
- 1.5.2. Poiret e la sua idea di moda
- 1.5.3. L'Alta Moda come simbolo di distinzione

1.6. Una nuova donna: una donna alla moda

- 1.6.1. La fine delle uniformi, la fine della guerra e il dopoguerra
- 1.6.2. La rivoluzione creativa come modello di business in Chanel
- 1.6.3. L'epoca dei grandi stilisti: da Dior a Givenchy

1.7. La democratizzazione dell'industria della moda e del lusso

- 1.7.1. La minigonna
- 1.7.2. Superficialità e piacere personale
- 1.7.3. Il lusso come generatore di cultura

1.8. L'eredità del mercato asiatico

- 1.8.1. L'ostentazione silenziosa degli imperatori asiatici
- 1.8.2. La Via della Seta
- 1.8.3. Apertura al mondo occidentale

1.9. L'esperienza sensoriale in Medio Oriente

- 1.9.1. Tesori di architettura e natura: palazzi e giardini
- 1.9.2. L'esposizione della ricchezza: l'età dell'oro
- 1.9.3. Centri commerciali di lusso, profumi e spezie

1.10. Esclusività: l'abito come opera d'arte

- 1.10.1. I requisiti di un'opera d'arte
- 1.10.2. Elevati standard di esclusività
- 1.10.3. Mostre temporanee: il lusso come testimonianza storica e vetrina per i grandi marchi

Modulo 2. Customer centric strategy & Predictive Marketing**2.1. Fashion Engagement**

- 2.1.1. Lo stile di vita del cliente di lusso
- 2.1.2. Identità individuale e proiezione del marchio
- 2.1.3. L'impatto del linguaggio visivo

2.2. Impegno con i clienti di lusso

- 2.2.1. Lo stile di vita del cliente del lusso: valori e priorità
- 2.2.2. Le dinamiche di consumo nel mondo del lusso
- 2.2.3. Alla scoperta del *retail* e dell'*e-tail* di lusso

2.3. Tendenze tra i millennial e Z: i prosumer

- 2.3.1. Nuove preferenze di acquisto
- 2.3.2. La partecipazione e il prosumer
- 2.3.3. Le abitudini di acquisto nel settore del lusso

2.4. Il nuovo Customer Journey nell'industria della moda e del lusso

- 2.4.1. Il processo decisionale nell'acquisto di beni di lusso
- 2.4.2. Raccolta di informazioni e decisione d'acquisto
- 2.4.3. Valutazione del prodotto e assistenza post-vendita

2.5. Nuove preferenze dei consumatori di lusso

- 2.5.1. Il ritmo delle tendenze della moda
- 2.5.2. Le abitudini dei consumatori nel nuovo scenario
- 2.5.3. Chi comanda nel settore del lusso?

2.6. Comportamento attuale dei consumatori di moda riguardo alle tendenze

- 2.6.1. Novità, tendenza e *hype*
- 2.6.2. Tendenze macro e micro
- 2.6.3. Il ciclo di diffusione e la teoria dell'innovazione del design

2.7. Big Data & Predictive Marketing

- 2.7.1. Tra arte e scienza
- 2.7.2. L'interpretazione scientifica dei fatti sociali
- 2.7.3. Marketing predittivo

2.8. Il marketing esperienziale nell'industria dei profumi

- 2.8.1. La bellezza come porta d'accesso al lusso
- 2.8.2. L'esperienza multisensoriale
- 2.8.3. Eco-cosmesi e marchi di nicchia

2.9. Dinamiche del concept store: branding esterno al prodotto

- 2.9.1. Marketing per mezzo del valore immateriale
- 2.9.2. Arte, cultura e design in uno spazio fisico
- 2.9.3. Il formato digitale dell'esperienza utente

2.10. Tendenze nei consumi Post COVID-19 di moda e lusso

- 2.10.1. Cambiamenti irreversibili dopo la pandemia
- 2.10.2. Lo shopping del futuro
- 2.10.3. Integrare tecnologia e sostenibilità nella mente del nuovo consumatore

Modulo 3 Nuove esperienze nell'universo

Modulo 3. Nuove esperienze nell'universo della moda e del lusso

3.1. Haute couture management

- 3.1.1. Fashion Week e Alta Moda
- 3.1.2. Timing nel settore del lusso
- 3.1.3. Modelli post- COVID

3.2. Fashion Event Management

- 3.2.1. Gestione di eventi di lusso
- 3.2.2. Must-have nazionali e internazionali
- 3.2.3. Valutazione e feedback B2B

3.3. Luxury fashion trend

- 3.3.1. Slow Fashion: reinventare i cicli della moda
- 3.3.2. Eco Luxury: quando la sostenibilità entra in gioco
- 3.3.3. KPI strategici per i marchi sostenibili

3.4. Analytics Marketing

- 3.4.1. Diagnosi della situazione: una marca di moda nel mercato del lusso
- 3.4.2. Obiettivi reali e raggiungibili
- 3.4.3. Metriche per riprogrammare la strategia

3.5. Tecniche di analisi della capacità

- 3.5.1. Le risorse disponibili: acquisizione dei clienti, fidelizzazione e servizio clienti
- 3.5.2. Indicatori per la valutazione dell'imprenditorialità
- 3.5.3. Gestione e sfruttamento della realtà

3.6. Dall'analisi SWOT all'Ocean blu

- 3.6.1. L'industria della moda, il settore del lusso
- 3.6.2. Analisi SWOT e matrice di Rice
- 3.6.3. L'epicentro dell'Oceano Blu

3.7. Marketing personalizzato nel mercato del lusso

- 3.7.1. Allineamento tra cliente e campagna
- 3.7.2. Messaggi chiave in base al tipo di cliente
- 3.7.3. La strategia di comunicazione dei marchi di moda

3.8. L'orchestrazione omnichannel dopo la pandemia

- 3.8.1. Armonia nell'integrazione dei canali
- 3.8.2. Ottimizzazione del canale offline
- 3.8.3. Vantaggi del canali online

3.9. Dal pensiero strategico alle azioni tattiche nel Haute Couture

- 3.9.1. Tattiche applicate alla moda nel settore del lusso
- 3.9.2. Materializzare il pensiero
- 3.9.3. Integrazione della tattica nel complesso della strategia

3.10. Metriche per la valutazione delle campagne di marketing dell'alta moda

- 3.10.1. I risultati, le impressioni in cifre
- 3.10.2. Analisi avanzata
- 3.10.3. La riformulazione della strategia



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.

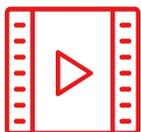
Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

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.



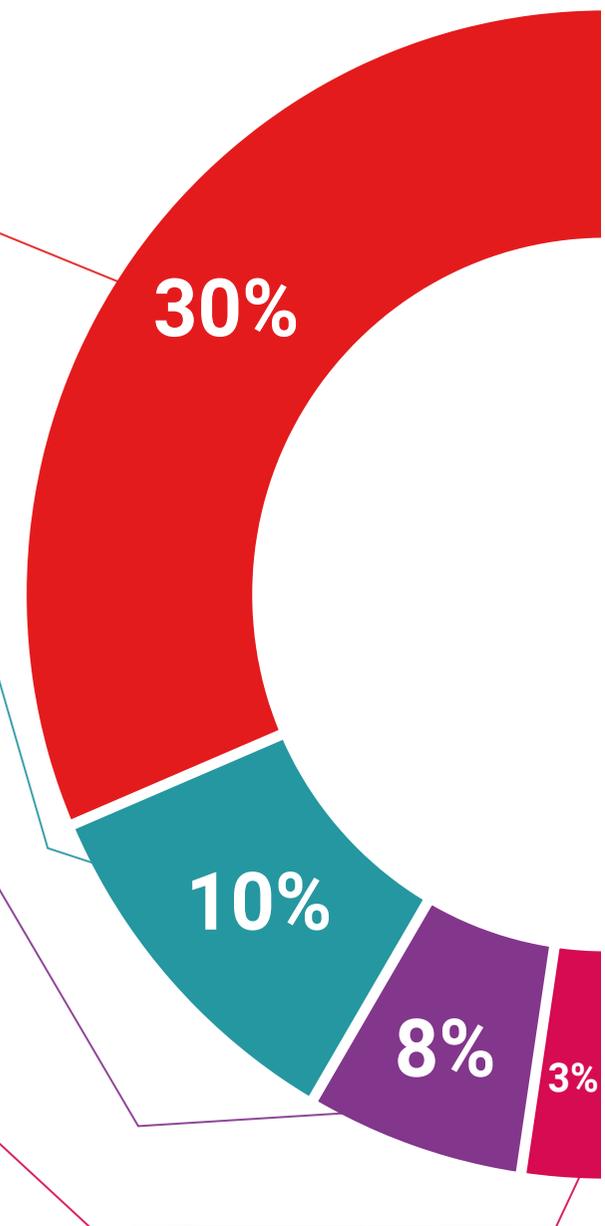
Stage di competenze manageriali

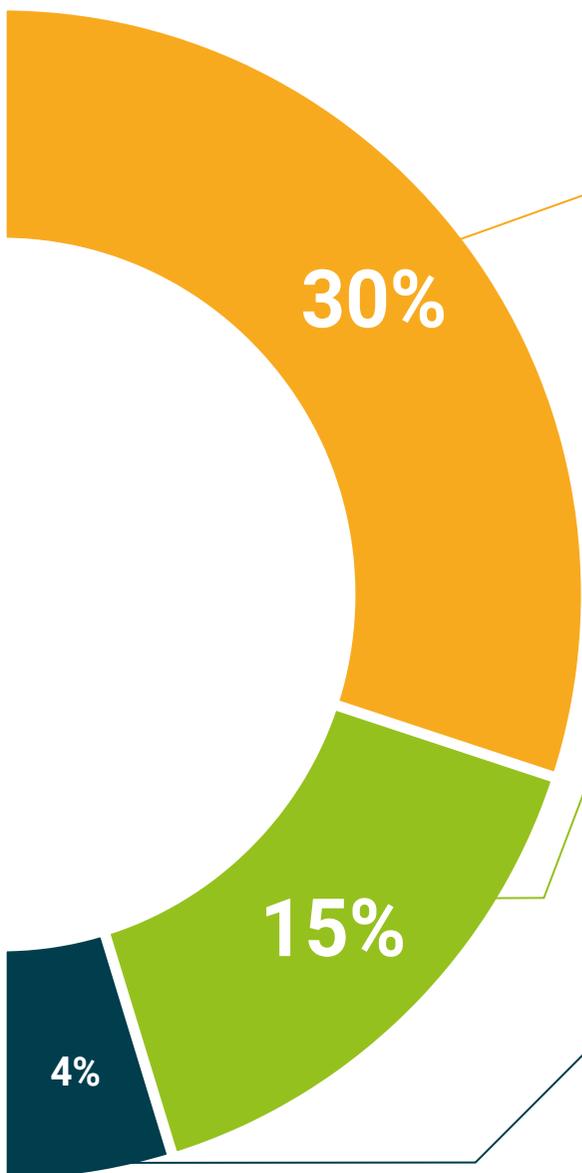
Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



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

Questo Esperto Universitario è progettato per professionisti di varie discipline accademiche che desiderino approfondire le loro conoscenze sul nuovo scenario che si sta delineando nel mondo del lusso, e che siano capaci di affrontare sfide e opportunità di crescita e commercializzazione focalizzate al 100% sul cliente. Gli studenti pertanto costituiscono un gruppo eterogeneo e provengono da settori diversi, ma con interessi in comune: il marketing, la moda e il lusso.

La diversità dei partecipanti, che possiedono diversi profili accademici e sono di diverse nazionalità, rafforza l'approccio multidisciplinare di questo programma. Lo sviluppo di una conoscenza approfondita del Marketing nel settore del lusso permetterà loro di trovare il giusto equilibrio tra talento creativo e analitico e di affrontare con agilità i cambiamenti economici e sociali cerca di offrire il miglior servizio.





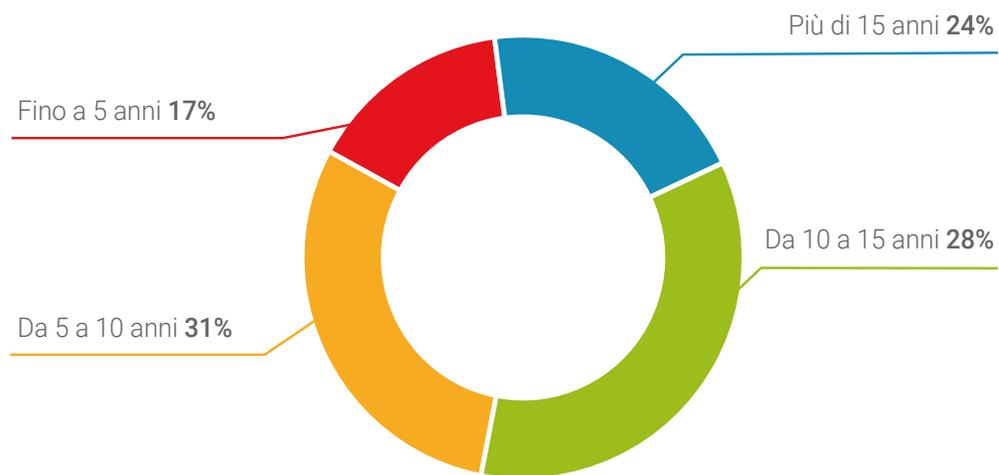
“

Questo Esperto Universitario è l'opportunità che stavi cercando per fare il salto definitivo verso le alte sfere imprenditoriali nel settore del lusso e del servizio al cliente"

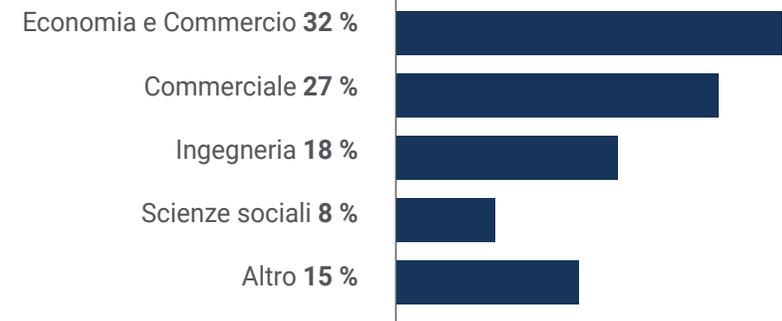
Età media

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

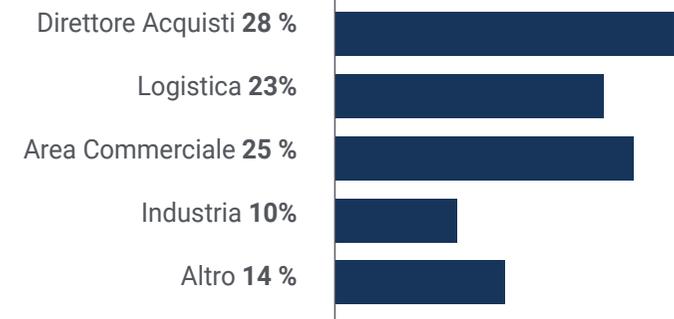
Anni di esperienza



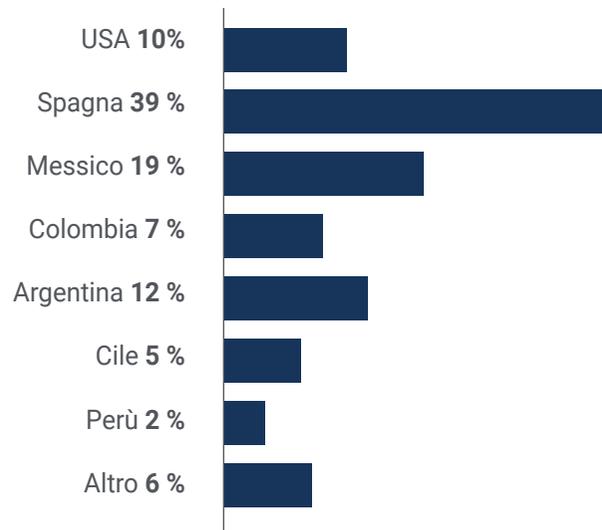
Formazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Esther Asensio

Proprietaria di un negozio di lusso

"A seguito della situazione che il Covid-19 ha generato nel mio business, ho sentito la necessità di ampliare l'esclusivo servizio clienti che offriva il mio team in negozio alle piattaforme online, come il web o i social network, mantenendo lo stesso approccio personalizzato. Questo Esperto Universitario ci ha fornito gli strumenti per riuscirci"

08

Direzione del corso

Il personale docente del programma comprende esperti di primo piano nel campo del Marketing e della Moda che apportano al percorso di studi la loro esperienza acquisita durante anni di lavoro e i legami che hanno intessuto nel corso della loro carriera professionale in questo ambiente esclusivo. Sono coinvolti nella sua progettazione ed elaborazione anche altri esperti di riconosciuto prestigio in aree correlate, che completano il programma in modo interdisciplinare, rendendolo, così, un'esperienza unica a livello accademico per lo studente.



“

Quando si ha a che fare con un cliente di lusso, è essenziale conoscere il suo profilo senza cadere nelle etichette. I docenti di questo Esperto ti spiegheranno come rendere la sua esperienza più che soddisfacente"

Direttore Ospite Internazionale

Andrea La Sala è un esperto dirigente di Marketing i cui progetti hanno avuto un impatto significativo sull'ambiente della Moda. Nel corso della sua carriera di successo ha sviluppato diverse mansioni legate al Prodotto, al Merchandising e alla Comunicazione. Il tutto legato a marchi prestigiosi come Giorgio Armani, Dolce&Gabbana, Calvin Klein, ecc.

I risultati di questo dirigente di alto profilo internazionale sono legati alla sua comprovata capacità di sintetizzare le informazioni in quadri chiari e di eseguire azioni concrete allineate a specifici obiettivi aziendali. Inoltre, è riconosciuto per la sua proattività e l'adattamento a ritmi di lavoro incalzanti. Inoltre, ha una forte consapevolezza commerciale, una visione del mercato e una genuina passione per i prodotti.

In qualità di Global Brand and Merchandising Director di Giorgio Armani, ha supervisionato una serie di strategie di marketing per l'abbigliamento e gli accessori. Le sue tattiche si sono concentrate anche sulla vendita al dettaglio e sulle esigenze e i comportamenti dei consumatori. In questo ruolo, La Sala è stato anche responsabile della commercializzazione dei prodotti in diversi mercati, agendo come team leader nei reparti di Design, Comunicazione e Vendite.

Inoltre, presso aziende come Calvin Klein e Gruppo Coin, ha intrapreso progetti per potenziare la struttura, lo sviluppo e il marketing di diverse collezioni. È stato anche responsabile della creazione di calendari efficaci per le campagne di acquisto e vendita. Ha inoltre gestito le condizioni, i costi, i processi e i tempi di consegna di diverse operazioni.

Queste esperienze hanno reso Andrea La Sala uno dei leader aziendali più qualificati nel settore della Moda e del Lusso. Un'elevata capacità manageriale con la quale è riuscito a implementare efficacemente il posizionamento positivo di diversi marchi e a ridefinire i loro Key Performance Indicators (KPI).



Dr. La Sala, Andrea

- Global Brand and Merchandising Director presso Giorgio Armani
- Direttore del merchandising presso Calvin Klein
- Responsabile del marchio presso il Gruppo Coin
- Responsabile del marchio presso Dolce & Gabbana
- Brand Manager presso Sergio Tacchini S.p.A.
- Analista di mercato presso Fastweb
- Laureato in Economia e Commercio presso l'Università degli Studi del Piemonte Orientale

“

*Grazie a TECH potrai
apprendere con i migliori
professionisti del mondo”*

Direzione



Dott.ssa García Barriga, María

- ◆ Professionista del marketing digitale
- ◆ Oltre 15 anni di esperienza nella generazione di contenuti di vario genere: logistica e distribuzione, moda e letteratura o conservazione del patrimonio artistico
- ◆ Ha lavorato in importanti media come RTVE e Telemadrid
- ◆ Laurea in Scienze delle Informazioni presso la UCM
- ◆ Post-laurea in Marketing e Comunicazione nelle Aziende della Moda e del Lusso presso la UCM
- ◆ MBA dell'ISEM Fashion Business School, la Fashion Business School dell'Università di Navarra
- ◆ Dottoranda in Creazione di Tendenze della Moda
- ◆ Autrice di *The Pattern of Eternity: Creating a Spiral Identity for Fashion Trend Automation*

Personale docente

Dott.ssa Vela Covisa, Susana

- ◆ Direttrice dell'agenzia Polka Press Communication, fondatrice e direttrice della passerella Atelier Couture e promotrice e coordinatrice dello spazio Sustainable Experience al MOMAD
- ◆ Tecnica di moda senior, con formazione aggiuntiva in moda sostenibile, specializzata in eco design, moda e comunicazione
- ◆ Responsabile di diversi dipartimenti di moda da oltre 30 anni, in particolare nella comunicazione di vari marchi, uffici stampa, agenzie, progetti di moda, fiere e passerelle internazionali, nonché nell'organizzazione di eventi del settore
- ◆ Docente e tutor presso diverse università, scuole di business e centri di formazione, come IED, Università Francisco de Vitoria, Scuola di Marketing di Madrid e Scuola di Moda ELLE

Dott.ssa Molinero Trinchet, Claudia

- ◆ Ha lavorato nel settore della moda e della bellezza in aziende come LOEWE, Marionnaud e Courel Comunicación
- ◆ Laurea in Comunicazione Audiovisiva e Pubblicità e Relazioni Pubbliche presso l'Università San Pablo CEU
- ◆ Master in Fashion Business Management nel 2019 all'ISEM, Università di Navarra
- ◆ Corso presso la Scuola di Giornalismo e Comunicazione dell'Unidad Editorial su Coolhunting e Analisi delle tendenze per le riviste Telva e Yo Dona
- ◆ Collaboratrice del Programma Ufficiale Live della MBFWM per tre edizioni

Dott.ssa Alarcón, Patricia

- ◆ Consulente di comunicazione e docente
- ◆ Direttrice della comunicazione del Gruppo Quironsalud di Malaga, responsabile delle relazioni istituzionali della CIT e Project Manager del Centro fiere e congressi di Malaga, dove si occupa di pianificazione di eventi, sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa
- ◆ Esperta di comunicazione, docente e umanista
- ◆ Laurea in Giornalismo presso l'Università di Malaga (UMA)
- ◆ Exchange student presso Haagse Hogeschool all'Aia (Olanda) e interscambio all'Università di Santiago de Compostela (USC)
- ◆ Dottorato di ricerca in Filologia ispanica presso l'UNED, dove ha ottenuto il DEA
- ◆ Master di formazione degli insegnanti
- ◆ Laurea in Scienze umanistiche presso l'Università Internazionale de La Rioja
- ◆ Dottorato di ricerca in Scienze umanistiche e società digitale presso la stessa istituzione
- ◆ Tecnica della comunicazione in enti come l'America's Cup e nella stampa. Collaboratrice di Cope Málaga, Cadena Cope di Madrid e del quotidiano La Razón. Collaboratrice del Grupo Hearst e del Grupo Planeta, partecipa a reportage e contenuti di riviste come AR e Psychologies, specializzate in Società e Cultura
- ◆ Collaboratrice del supplemento Salute del quotidiano La Razón e fondatrice di programmi radiofonici come Málaga se cuida, su Cope Málaga.

Dott.ssa Rodríguez Flomenboim, Florencia

- ◆ Creativa scenica di diverse opere teatrali, concentrandosi sul simbolismo dell'immagine. È stata anche chiamata da designer e marchi per collaborare con i loro dipartimenti di direzione creativa e rebranding
- ◆ Specializzata nella creazione artistica e nell'analisi delle tendenze della moda
- ◆ Laurea in Arti Sceniche presso l'ESAD di Murcia
- ◆ Diploma in Relazioni internazionali marketing presso l'ITC Sraffa di Milano
- ◆ Master in Produzione di Moda e Editoriale e Design di Moda presso la Scuola Americana Moderna di Design di Buenos Aires - Argentina
- ◆ Il suo lavoro spazia dalla consulenza d'immagine, alla gestione di *showroomse* alla realizzazione di *concept stores*, *coolhunting*, fino al ruolo di produttrice e redattrice di moda in diversi editoriali, agenzie e marchi

09

Impatto sulla tua carriera

TECH è consapevole che realizzare un programma di queste caratteristiche è un importante investimento finanziario, professionale e, naturalmente, personale. L'obiettivo finale di questo grande sforzo dovrebbe essere quindi la crescita professionale e, ora più che mai, è il momento di raggiungerla.



“

TECH vuole vederti crescere e vuole essere parte del tuo successo professionale. Ci impegniamo quindi al massimo per far crescere il tuo livello e per permetterti di raggiungere i tuoi obiettivi lavorativi”

Sei pronto a farlo? Un eccellente miglioramento professionale ti aspetta

L'Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda di TECH è un programma intensivo che prepara lo studente ad affrontare le sfide e a prendere importanti decisioni creative e strategiche per raggiungere i suoi obiettivi. Aiutarti a raggiungere il successo non è soltanto l'obiettivo dell'alunno, è anche quello di TECH: educazione d'élite per tutti.

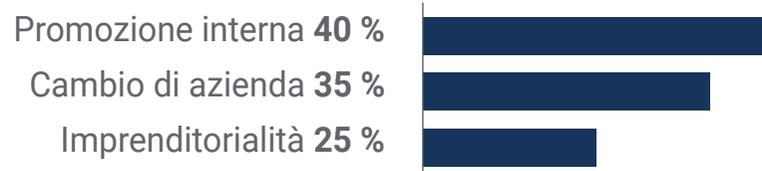
Se desideri un cambiamento positivo nella tua professione, l'Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda ti aiuterà a realizzarlo.

Non lasciarti sfuggire l'opportunità offerta da TECH e investi nel tuo futuro.

Momento del cambiamento



Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

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



10

Benefici per la tua azienda

L'Esperto Universitario in Customer Experience di Lusso e Moda contribuisce ad accrescere le capacità dei potenziali manager, una qualifica che le aziende devono tenere in conto per avere una squadra di altissimo livello e poter garantire così la soddisfazione dei suoi clienti. Più elevate sono le competenze dei suoi professionisti, maggiori sono le probabilità di successo, le vendite e la motivazione del team. È dimostrato che un grande team permette di raggiungere gli obiettivi, per questo la preparazione di esperti all'interno della stessa azienda contribuisce alla crescita professionale del suo personale, favorendo così l'eccellenza. Questo programma è un'opportunità unica per le aziende di avere i migliori dipendenti nel loro team, e che questo si traduca nel raggiungimento dei loro obiettivi.



“

Raggiungi gli obiettivi di vendita proposti e distinguiti all'interno della tua organizzazione aziendale grazie alle tecniche specifiche di questo Esperto Universitario in Customer Experience di lusso e Moda"

Sviluppare e mantenere il talento nelle aziende è il miglior investimento a lungo termine.

01

Crescita del talento e del capitale intellettuale

Il professionista porterà 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.

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 a contatto con i principali mercati dell'economia mondiale.

05

Sviluppo di progetti propri

Il professionista può lavorare su un progetto esistente o svilupparne di nuovi nell'ambito di R&S o di 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 di Lusso e Moda garantisce ti garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, l'accesso a 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 di Lusso e Moda** 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 di Lusso e Moda**

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 ad un costo aggiuntivo.



Esperto Universitario Customer Experience di Lusso e Moda

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

Esperto Universitario Customer Experience di Lusso e Moda