

Университетский курс Аналитика клиентского опыта



Университетский курс Аналитика клиентского опыта

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 недель
- » Учебное заведение: TECH Технологический университет
- » Режим обучения: 16ч./неделя
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн
- » Программа предназначена для: выпускников университетов, дипломированных специалистов и бакалавров, которые ранее получили подготовку в области социальных, административных или бизнес-наук.

Веб-доступ: www.techitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-certificate/customer-experience-analytics

Оглавление

01 Добро пожаловать	02 Почему стоит учиться в TECH?	03 Почему именно наша программа?	04 Цели
<hr/> <i>стр. 4</i>	<hr/> <i>стр. 6</i>	<hr/> <i>стр. 10</i>	<hr/> <i>стр. 14</i>
	05 Структура и содержание	06 Методология	07 Профиль наших учащихся
	<hr/> <i>стр. 18</i>	<hr/> <i>стр. 24</i>	<hr/> <i>стр. 32</i>
	08 Руководство курса	09 Влияние на карьеру	10 Преимущества для вашей компании
	<hr/> <i>стр. 36</i>	<hr/> <i>стр. 40</i>	<hr/> <i>стр. 44</i>
			11 Квалификация
			<hr/> <i>стр. 48</i>

01

Добро пожаловать

Аналитика клиентского опыта играет решающую роль для компаний в связи с усилением конкуренции на рынке и растущим значением удовлетворенности клиентов. Такая ситуация подчеркивает необходимость понимания и улучшения пользовательского опыта как важнейшего фактора успеха бизнеса. Таким образом, благодаря сбору, анализу и использованию данных о потребительском опыте компании могут улучшить свои финансовые показатели, повысить уровень удержания и укрепить лояльность клиентов. Эта университетская программа предоставляет студентам инструменты, необходимые для приобретения навыков анализа данных и принятия обоснованных бизнес-решений. Гибкость педагогической методологии *Relearning* позволяет студентам организовывать учебные ресурсы в соответствии со своими потребностями и расписанием, что облегчает их обучение в онлайн-формате



Университетский курс в области аналитики клиентского опыта
TECH Технологический университет



“

Достигните желаемого уровня в должности разработчика клиентского опыта благодаря знаниям, которые вы приобретете с этим Университетским курсом”

02

Почему стоит учиться в ТЕСН?

ТЕСН — это крупнейшая бизнес-школа 100% онлайн-формата в мире. Мы являемся элитной бизнес-школой с образовательной моделью с самыми высокими академическими стандартами. Международный высокопроизводительный центр интенсивного обучения управленческим навыкам.



“

TECH – это передовой технологический университет, который предоставляет все свои ресурсы в распоряжение студентов, чтобы помочь им достичь успеха в бизнесе”

В TECH Технологическом университете



Иновации

Мы предлагаем вам модель онлайн-обучения, сочетающую в себе новейшие образовательные технологии и максимальную педагогическую строгость. Уникальный метод с высочайшим международным признанием, который даст вам возможность развиваться в мире постоянных перемен, где инновации играют ключевую роль в деятельности каждого предпринимателя.

"История успеха Microsoft Europe" за включение в программы инновационной интерактивной мультимедиа-системы.



Высокие требования

Чтобы поступить в TECH, не потребуются большие затраты. Чтобы учиться у нас, вам не нужно делать большие инвестиции. Однако для того, чтобы получить диплом в TECH, необходимо проверить уровень знаний и возможностей студента. Наши академические стандарты очень высоки...

95%

студентов TECH успешно завершают обучение



Нетворкинг

Профессионалы со всего мира принимают участие в TECH, чтобы вы смогли создать большую сеть контактов, полезных для вашего будущего.

100 000+

менеджеров, прошедших ежегодную подготовку

200+

разных национальностей



Расширение прав и возможностей

Развивайтесь наряду с лучшими компаниями и профессионалами, обладающими большим авторитетом и влиянием. Мы создали стратегические альянсы и ценную сеть контактов с основными экономическими субъектами на 7 континентах.

+500+

соглашений о сотрудничестве с лучшими компаниями



Талант

Наша программа - это уникальное предложение для раскрытия вашего таланта в мире бизнеса. Возможность, с помощью которой вы сможете заявить о своих интересах и видении своего бизнеса.

TECH помогает студентам показать миру свой талант при прохождении этой программы.



Мультикультурный контекст

Обучаясь в TECH, студенты могут получить уникальный опыт. Вы будете учиться в многокультурном контексте. В данной программе мы применяем глобальный подход, благодаря которому вы сможете узнать о том, как работают в разных частях света, собрать самую свежую информацию, которая наилучшим образом соответствует вашей бизнес-идее.

Наши студенты представляют более 200 национальностей.



TECH стремится к совершенству и для этого обладает рядом характеристик, которые делают его уникальным университетом:



Анализ

TECH исследует критическую сторону студента, его способность задавать вопросы, навыки решения проблем и навыки межличностного общения.



Академическое превосходство

TECH предлагает студентам лучшую методику онлайн-обучения. Университет сочетает метод *Relearning* (наиболее признанная во всем мире методология последипломного обучения) с «методом кейсов» Гарвардской школы бизнеса. Традиции и современность в сложном балансе и в контексте самого требовательного академического маршрута.



Экономия за счет масштаба

TECH — крупнейший в мире онлайн-университет. В его портфолио насчитывается более 10 000 университетских последипломных программ. А в новой экономике **объем + технология = разорительная цена**. Таким образом, мы заботимся о том, чтобы учеба для вас была не такой дорогой, как в другом университете.



Учитесь у лучших

Наши преподаватели объясняют в аудиториях, что привело их к успеху в их компаниях, работая в реальном, живом и динамичном контексте. Преподаватели, которые полностью посвящают себя тому, чтобы предложить вам качественную специализацию, которая позволит вам продвинуться по карьерной лестнице и выделиться в мире бизнеса.

Преподаватели представляют 20 различных национальностей.



В TECH у вас будет доступ к самому строгому и современному методу кейсов в академической среде"

03

Почему именно наша програм?

Прохождение программы TECH увеличит ваши шансы достичь профессиональный успех в области высшего менеджмента.

Это задача, которая требует усилий и самоотдачи, но которая открывает дверь в многообещающее будущее. Вы будете учиться у лучших преподавателей и по самой гибкой и инновационной образовательной методологии.



“

У нас самый престижный преподавательский состав и самый полный учебный план на рынке, что позволяет нам предложить вам обучение на самом высоком академическом уровне”

Эта программа обеспечит вам множество преимуществ в трудоустройстве и вопросах личного развития, включая следующие:

01

Дать решающий толчок карьере студента

Мы даем вам возможность взять под контроль свое будущее и полностью раскрыть свой потенциал. Пройдя нашу программу, вы приобретете необходимые навыки, чтобы за короткий срок добиться положительных изменений в своей карьере.

70% студентов этой специализации добиваются успешных изменений в своей карьере менее чем за 2 года.

02

Разрабатывать стратегическое и глобальное видение компании

Мы предлагаем вам глубокое понимание общего менеджмента, чтобы вы узнали, как каждое решение влияет на различные функциональные области компании.

Наше глобальное видение компании улучшит ваше стратегическое мышление.

03

Закрепиться в высшем руководстве предприятия

Обучение в TECH открывает двери в профессиональную среду, в которой студенты смогут позиционировать себя в качестве руководителей высокого уровня, обладающих широким видением международной среды.

Вы будете работать над более чем 100 реальными кейсами из области высшего менеджмента.

04

Брать на себя новые обязанности

Мы покажем вам последние тенденции, разработки и стратегии для осуществления вашей профессиональной деятельности в меняющихся условиях.

45% наших студентов получают повышение внутри компании.

05

Получить доступ к мощной сети контактов

TECH формирует своих студентов, чтобы максимально расширить их возможности. Студенты с теми же интересами и желанием развиваться. Таким образом, можно будет обмениваться контактами партнеров, клиентов или поставщиков.

Вы найдете сеть контактов, необходимых для вашего профессионального развития.

06

Разрабатывать свой бизнес-проект в строгой последовательности

Вы получите глубокое стратегическое видение, которое поможет вам разработать собственный проект, принимая во внимание различные направления деятельности компании.

20% наших студентов разрабатывают собственную бизнес-идею.

07

Совершенствовать свои софт-скиллы и управленческие умения

Мы помогаем вам применять и развивать полученные знания и совершенствовать навыки межличностного общения, чтобы стать лидером, который меняет мир к лучшему.

Улучшите свои коммуникативные и лидерские навыки и продвигайтесь по карьерной лестнице.

08

Стать частью эксклюзивного сообщества

Мы предлагаем вам возможность стать частью сообщества элитных менеджеров, крупных компаний, известных институтов и квалифицированных преподавателей из самых престижных университетов мира: сообщества TECH Технологического университета.

Мы даем вам возможность специализироваться с командой признанных преподавателей на международной сцене.

04 Цели

После завершения этого Университетского курса студенты приобретут специализированные знания и навыки в области управления клиентским опытом и принятия стратегических решений. Кроме того, программа направлена на то, чтобы дать студентам глубокое понимание важности удовлетворенности клиентов для финансовых показателей компании. Таким образом, специалист овладеет ключевыми аспектами, позволяющими улучшить впечатления пользователей в каждой точке контакта с компанией и, следовательно, повысить их удержания и лояльность. Одним словом, студенты будут подготовлены к решению современных проблем в области клиентского опыта и повышению эффективности бизнеса в этой сфере.



“

Чем амбициознее ваши цели, тем больше вы сможете получить от 150 часов разнообразного и междисциплинарного содержания, включенного в эту программу”

TECH делает цели своих студентов своими собственными
Мы работаем вместе, чтобы их достичь

Университетский курс в области аналитики клиентского опыта научит вас:

01

Анализировать практические кейсы компаний, которые успешно адаптировали свои маркетинговые стратегии и покупательский опыт на основе результатов применения методики VOC

02

Определять ценности и принципы организации, которые позволяют создать культуру *клиентского опыта*, и покажите, как эти ценности воплощаются в конкретные действия на благо клиента

03

Разрабатывать рабочие методологии, которые оптимизируют и поощряют творческий подход и постоянное совершенствование





04

Определять основы для внедрения CX-проектов

05

Разрабатывать эффективную, многоролевою и ориентированную на принятие решений модель управления удовлетворенностью клиентов

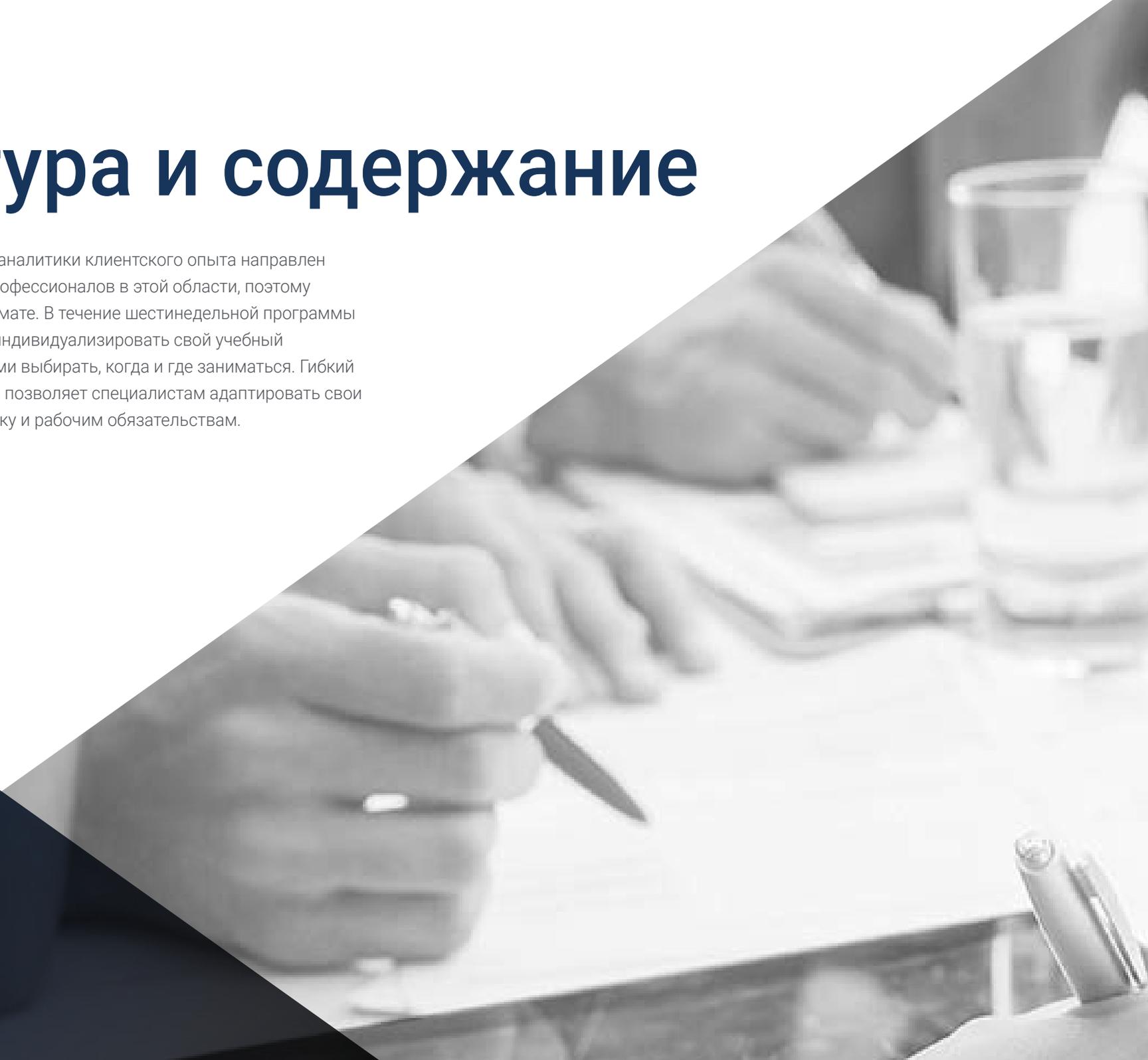
06

Определять оптимальный KPI клиентского опыта в зависимости от характера компании

05

Структура и содержание

Университетский курс в области аналитики клиентского опыта направлен на адаптацию к потребностям профессионалов в этой области, поэтому обучение проходит в онлайн-формате. В течение шестинедельной программы у студентов будет возможность индивидуализировать свой учебный процесс, поскольку они могут сами выбирать, когда и где заниматься. Гибкий и доступный подход к программе позволяет специалистам адаптировать свои учебные ресурсы к своему графику и рабочим обязательствам.



“

150 часов разнообразного материала этой программы размещены в современном Виртуальном кампусе, к которому можно получить доступ с любого устройства с подключением к интернету”

Учебный план

Главная цель Университетского курса в области аналитики клиентского опыта заключается в том, чтобы улучшить аналитические навыки и способность принимать эффективные решения в сфере клиентского опыта, глубоко осознавая потребности клиента.

В течение шести недель программы отрабатываются такие управленческие навыки, как ключевые элементы сбалансированной системы показателей, NPS, CSAT, дополнительные KPI и онлайн-репутация, а также другие актуальные темы.

Учебная программа направлена на подготовку лидеров, способных руководить высокоэффективными командами в цифровом секторе, а также на приобретение навыков принятия решений и управления проектами с точки зрения стратегии, технологий и инноваций. Для этого учебный процесс адаптируется к потребностям каждого студента, предлагая учебные материалы в различных мультимедийных и текстовых форматах.

Кроме того, гибкий формат обучения позволяет студентам организовать свои академические ресурсы в соответствии с их графиком и рабочими обязанностями. Также используется педагогическая методология *Relearning*, способствующая осмысленному и длительному обучению.

Этот Университетский курс рассчитан на 6 недель и состоит из 1 модуля:

Модуль 1.

Аналитика клиентского опыта

Где, когда и как учиться?

TECH предлагает вам возможность пройти этот Университетский курс в области аналитики клиентского полностью в онлайн-формате. В течение 6 недель специализации студенты смогут в любое время получить доступ ко всему содержанию этой программы, что позволит им самостоятельно управлять своим учебным процессом.

*Уникальный, ключевой
и решающий опыт
обучения для
повышения вашего
профессионального роста.*



Модуль 1. Аналитика клиентского опыта

<p>1.1. Качество данных и их применение. Ключевые элементы панели индикаторов</p> <p>1.1.1. Сбор данных 1.1.1.1. Что такое <i>фидбек</i> клиента, когда и как его собирать</p> <p>1.1.2. Анализ данных 1.1.2.1. Требования к поддержанию системы, интерпретируемой различными уровнями организации с течением времени</p> <p>1.1.3. Принятие решений 1.1.3.1. Интерпретация и действие</p>	<p>1.2. Индекс NPS, лояльность клиента</p> <p>1.2.1. Индекс NPS: Что и как высчитывать</p> <p>1.2.2. Использование NPS как показательного KPI. Плюсы и минусы</p> <p>1.2.3. Примеры и ссылки по секторам</p>	<p>1.3. Индекс CSAT. Удовлетворенность клиентов</p> <p>1.3.1. Индекс CSAT: Что и как высчитывать</p> <p>1.3.2. Применение индекса CSAT как показательного KPI. Плюсы и минусы</p> <p>1.3.3. Примеры и ссылки по секторам</p>	<p>1.4. Дополнительные KPI</p> <p>1.4.1. Индекс CES: Удовлетворенность клиента степенью сложности того или иного действия</p> <p>1.4.2. Индекс CLV: Жизненная ценность клиента</p> <p>1.4.3. Показатели отсева и удержания</p> <p>1.4.4. Отраслевая специфика</p>
<p>1.5. Онлайн-репутация. Значение семантических данных в интернете</p> <p>1.5.1. Активное слушание в интернете: Анализ репутации бренда в социальных сетях, сравнительные показатели и веб-страница</p> <p>1.5.2. Стратегия ответа: Взаимодействие как инструменты управления репутацией бренда</p> <p>1.5.3. Платформы для слушания и управления</p>	<p>1.6. Центр поддержки. Телефон как мощный рычаг для определения пульса клиента</p> <p>1.6.1. Иллюстрация роли CX в разработке инновационного продукта</p> <p>1.6.2. Необходимые фазы</p> <p>1.6.3. Распространенные ошибки</p>	<p>1.7. Ключи к достижению целостного представления об обратной связи с клиентами</p> <p>1.7.1. Выбор оптимальных KPI</p> <p>1.7.2. Оптимизация сроков путешествия для сбора <i>фидбека</i></p> <p>1.7.3. Определение клиентского опыта по типологии профилей</p>	<p>1.8. Технологическая архитектура. Ключевые аспекты</p> <p>1.8.1. Безопасность</p> <p>1.8.2. Конфиденциальность</p> <p>1.8.3. Целостность</p> <p>1.8.4. Масштабируемость</p> <p>1.8.5. Реальное время</p>
<p>1.9. Панель показателей</p> <p>1.9.1. Роли 1.9.1.1. Кто взаимодействует, цель и частота</p> <p>1.9.2. Визуализация данных 1.9.2.1. Платформы</p> <p>1.9.3. Оценка последствий интеграции</p>	<p>1.10. Клиентский опыт с разных точек зрения: Путь к совершенству</p> <p>1.10.1. Степень знания своего клиента и целевого клиента</p> <p>1.10.2. Управление опытом работы с внешними командами</p> <p>1.10.3. Ресурсы, время и последующие действия</p> <p>1.10.4. Информирование со стороны руководства/исполнительной команды</p>		



06

Методология

Данная учебная программа предлагает особый способ обучения. Наша методология разработана в режиме циклического обучения: **Relearning**.

Данная система обучения используется, например, в самых престижных медицинских школах мира и признана одной из самых эффективных ведущими изданиями, такими как *Журнал медицины Новой Англии*.





“

Откройте для себя методику *Relearning*, которая отвергает традиционное линейное обучение, чтобы показать вам циклические системы обучения: способ, который доказал свою огромную эффективность, особенно в предметах, требующих запоминания”

Бизнес-школа TECH использует метод кейсов для контекстуализации всего содержания

Наша программа предлагает революционный метод развития навыков и знаний. Наша цель - укрепить компетенции в условиях меняющейся среды, конкуренции и высоких требований.

“

С TECH вы сможете познакомиться со способом обучения, который опровергает основы традиционных методов образования в университетах по всему миру”



Эта программа подготовит вас к решению бизнес-задач в условиях неопределенности и достижению успеха в бизнесе.



Наша программа подготовит вас к решению новых задач в условиях неопределенности и достижению успеха в карьере.

Инновационный и отличный от других метод обучения

Эта программа TECH - интенсивная программа обучения, созданная с нуля для того, чтобы предложить менеджерам задачи и бизнес-решения на самом высоком уровне, на международной арене. Благодаря этой методологии ускоряется личностный и профессиональный рост, делая решающий шаг на пути к успеху.

Метод кейсов, составляющий основу данного содержания, обеспечивает следование самым современным экономическим, социальным и деловым реалиям.

“

В ходе совместной деятельности и рассмотрения реальных кейсов студент научится разрешать сложные ситуации в реальной бизнес-среде”

Метод кейсов является наиболее широко используемой системой обучения в лучших бизнес-школах мира на протяжении всего времени их существования. Разработанный в 1912 году для того, чтобы студенты-юристы могли изучать право не только на основе теоретического содержания, метод кейсов заключается в том, что им представляются реальные сложные ситуации для принятия обоснованных решений и ценностных суждений о том, как их разрешить. В 1924 году он был установлен в качестве стандартного метода обучения в Гарвардском университете.

Что должен делать профессионал в определенной ситуации? Именно с этим вопросом мы сталкиваемся при использовании метода кейсов - метода обучения, ориентированного на действие. На протяжении всей программы студенты будут сталкиваться с многочисленными реальными случаями из жизни. Им придется интегрировать все свои знания, исследовать, аргументировать и защищать свои идеи и решения.

Методология *Relearning*

TECH эффективно объединяет метод кейсов с системой 100% онлайн-обучения, основанной на повторении, которая сочетает различные дидактические элементы в каждом уроке.

Мы улучшаем метод кейсов с помощью лучшего метода 100% онлайн-обучения: *Relearning*.

Наша онлайн-система позволит вам организовать свое время и темп обучения, адаптируя его к вашему графику. Вы сможете получить доступ к содержанию с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет.

В TECH вы будете учиться по передовой методике, разработанной для подготовки руководителей будущего. Этот метод, играющий ведущую роль в мировой педагогике, называется *Relearning*.

Наша Бизнес-школа - единственный вуз, имеющий лицензию на использование этого успешного метода. В 2019 году нам удалось повысить общий уровень удовлетворенности наших студентов (качество преподавания, качество материалов, структура курса, цели...) по отношению к показателям лучшего онлайн-университета.



В нашей программе обучение не является линейным процессом, а происходит по спирали (мы учимся, разучиваемся, забываем и заново учимся). Поэтому мы дополняем каждый из этих элементов по концентрическому принципу. Благодаря этой методике более 650 000 выпускников университетов добились беспрецедентного успеха в таких разных областях, как биохимия, генетика, хирургия, международное право, управленческие навыки, спортивная наука, философия, право, инженерное дело, журналистика, история, финансовые рынки и инструменты. Наша методология преподавания разработана в среде с высокими требованиями к уровню подготовки, с университетским контингентом студентов с высоким социально-экономическим уровнем и средним возрастом 43,5 года.

Методика Relearning позволит вам учиться с меньшими усилиями и большей эффективностью, все больше вовлекая вас в процесс обучения, развивая критическое мышление, отстаивая аргументы и противопоставляя мнения, что непосредственно приведет к успеху.

Согласно последним научным данным в области нейронауки, мы не только знаем, как организовать информацию, идеи, образы и воспоминания, но и знаем, что место и контекст, в котором мы что-то узнали, имеют фундаментальное значение для нашей способности запомнить это и сохранить в гиппокампе, чтобы удержать в долгосрочной памяти.

Таким образом, в рамках так называемого нейрокогнитивного контекстно-зависимого электронного обучения, различные элементы нашей программы связаны с контекстом, в котором участник развивает свою профессиональную практику.



В рамках этой программы вы получаете доступ к лучшим учебным материалам, подготовленным специально для вас:



Учебный материал

Все дидактические материалы создаются преподавателями специально для студентов этого курса, чтобы они были действительно четко сформулированными и полезными.

Затем вся информация переводится в аудиовизуальный формат, создавая дистанционный рабочий метод TECH. Все это осуществляется с применением новейших технологий, обеспечивающих высокое качество каждого из представленных материалов.



Мастер-классы

Существуют научные данные о пользе экспертного наблюдения третьей стороны.

Так называемый метод обучения у эксперта укрепляет знания и память, а также формирует уверенность в наших будущих сложных решениях.



Практика управленческих навыков

Студенты будут осуществлять деятельность по развитию конкретных управленческих компетенций в каждой предметной области. Практика и динамика приобретения и развития навыков и способностей, необходимых топ-менеджеру в условиях глобализации, в которой мы живем.



Дополнительная литература

Новейшие статьи, консенсусные документы и международные руководства включены в список литературы курса. В виртуальной библиотеке TECH студент будет иметь доступ ко всем материалам, необходимым для завершения обучения.





Метод кейсов

Метод дополнится подборкой лучших кейсов, выбранных специально для этой квалификации. Кейсы представляются, анализируются и преподаются лучшими специалистами в области высшего менеджмента на международной арене.



Интерактивные конспекты

Мы представляем содержание в привлекательной и динамичной мультимедийной форме, которая включает аудио, видео, изображения, диаграммы и концептуальные карты для закрепления знаний.

Эта уникальная обучающая система для представления мультимедийного содержания была отмечена компанией Microsoft как "Европейская история успеха".



Тестирование и повторное тестирование

На протяжении всей программы мы периодически оцениваем и переоцениваем ваши знания с помощью оценочных и самооценочных упражнений: так вы сможете убедиться, что достигаете поставленных целей.



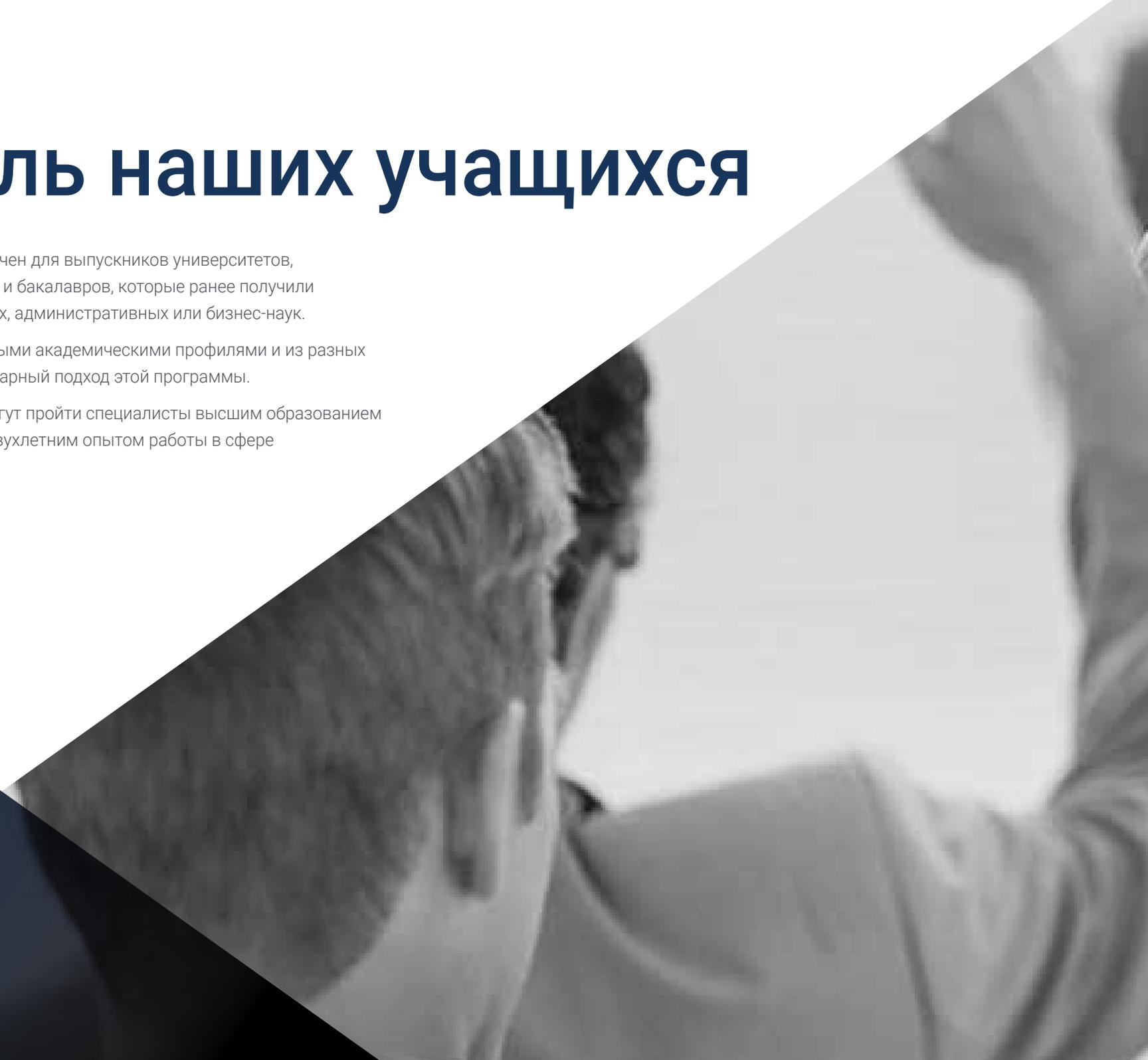
07

Профиль наших учащихся

Университетский курс предназначен для выпускников университетов, дипломированных специалистов и бакалавров, которые ранее получили подготовку в области социальных, административных или бизнес-наук.

Разнообразие участников с разными академическими профилями и из разных стран составляет междисциплинарный подход этой программы.

Университетский курс также смогут пройти специалисты высшим образованием в любой области, обладающие двухлетним опытом работы в сфере цифрового маркетинга.



“

Совершите скачок в вашей профессиональной карьере и получите специализацию в инновационном секторе, значимом в крупнейших в мире компаниях”

Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

Годы практики



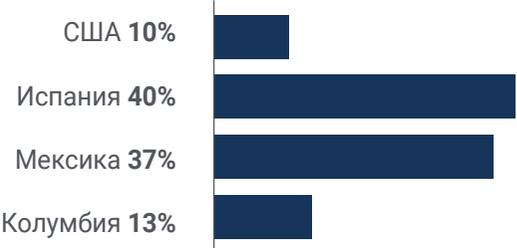
Образование



Академический профиль



Географическое распределение



Ирене Мартин Монтанья

Руководитель отделения клиентского опыта

"Университетский курс в области аналитики клиентского опыта стал для меня уникальной возможностью. Благодаря полученным знаниям и навыкам я теперь глубоко понимаю, как измерять и улучшать клиентский опыт в своей компании. Преподаватели были очень профессиональны и опытны, а их практическая точка зрения была бесценна для моего профессионального развития"

08

Руководство курса

Преподавательский состав Университетского курса в области аналитики клиентского опыта состоит из работающих профессионалов с большим опытом работы в области пользовательского опыта. Преподаватели-специалисты в области анализа данных, стратегий совершенствования и принятия обоснованных бизнес-решений. Кроме того, преподаватели, активно работающие в отрасли, могут предоставить студентам практическую и современную точку зрения на клиентский опыт и то, как он развивается сегодня.



“

Эксперты в области клиентского опыта, которые работали над этой программой, будут в вашем распоряжении для разъяснения любых сомнений, которые могут возникнуть на протяжении программы”

Руководство



Г-жа Иепес Молина, Пилар

- ♦ Консультант по маркетингу и инструктор для компаний под брендом La Digitalista
- ♦ Исполнительный креативный директор и партнер-основатель, создающий и разрабатывающий маркетинговые кампании для онлайн и оффлайн-клиентов в ÚbicaBelow
- ♦ Исполнительный креативный директор, создающий и разрабатывающий рекламные кампании и кампании маркетинга взаимоотношений для онлайн и оффлайн клиентов в Sidecar SGM
- ♦ Креативный менеджер онлайн и исполнительный креативный менеджер в MC Comunicació
- ♦ Преподаватель цифрового маркетинга в Каталонском колледже журналистов
- ♦ Преподаватель цифрового маркетинга и коммуникационных стратегий на инженерном факультете в BES La Salle
- ♦ Преподаватель цифрового маркетинга в Euncet Business School
- ♦ Последипломная подготовка в области маркетинга взаимоотношений в Институте цифровой экономики ICEMD
- ♦ Степень бакалавра в области рекламы и связей с общественностью Университета Севильи



Преподаватели

Г-н Руэда Сальвадор, Даниэль

- Директор по анализу клиентов в Iberostar Group
- Менеджер цифровых проектов в Iberostar Group
- Аналитик по инновациям и гостевому опыту
- Советник по внешней торговле и инвестициям
- Агент по приему и обслуживанию клиентов
- Степень магистра в области управления международным бизнесом Центра экономических и деловых исследований (CECO)
- Программа по развитию руководящих кадров, администрированию и управлению в Deusto Business School
- Степень бакалавра в области делового администрирования и менеджмента со специализацией в области маркетинга и продаж Университета Deusto Business School

“

Помимо актуального содержания, гибкой и 100% онлайн-методики, эту программу ведут авторитетные эксперты в данной профессиональной области”

09

Влияние на карьеру

Этот Университетский курс может оказать большое влияние на карьеру профессионалов, специализирующихся в области цифрового маркетинга. Это связано с тем, что данная программа дает практические навыки и знания, которые высоко ценятся на современном рынке. Таким образом, студенты могут применять полученные знания в своей повседневной работе и улучшать пользовательский опыт своих клиентов. Кроме того, гибкость онлайн-программы позволяет студентам адаптировать обучение к своему рабочему и личному графику, что облегчает им возможность продолжать работать, совершенствуя свои навыки и знания. Это обеспечивает большую удовлетворенность работой и лучшие карьерные возможности в будущем.



“

Если вашей карьере необходим качественный скачок вперед, то этот Университетский курс предоставит уникальную возможность для этого”

Готовы ли вы решиться на перемены? Вас ждет отличный профессиональный рост.

Университетский курс в области аналитики клиентского опыта TECH Технологического университета — это интенсивная программа, которая готовит студентов к решению задач и принятию бизнес-решений в области цифрового маркетинга. Главная цель — способствовать вашему личностному и профессиональному росту. Мы помогаем вам добиться успеха.

Если вы хотите усовершенствоваться, добиться положительных изменений на профессиональном уровне и пообщаться с лучшими, это место для вас.

*Развивайте
свою карьеру,
ориентируясь на
TECH в области
клиентского опыта.*

*Полученные знания
станут вашим главным
активом в обеспечении
действий в случае
недостатка
клиентского опыта
в компаниях.*

Время перемен



Что изменится



Повышение заработной платы

Прохождение этой программы означает для наших студентов повышение заработной платы более чем на **27%**



10

Преимущества для вашей компании

Программа подготовки, представленная в этом Университетском курсе в области аналитики клиентского опыта, может принести много пользы компаниям, которые нанимают прошедших ее специалистов. Эти специалисты умеют анализировать, интерпретировать и применять данные для улучшения пользовательского опыта. Используя методы, основанные на данных, компании могут принимать обоснованные решения, повышать уровень удовлетворенности потребностей клиентов и удерживать их. Кроме того, привлекая специалиста по анализу клиентского опыта, компания может укрепить свою репутацию и выделиться на фоне конкурентов, что приведет к устойчивому и прибыльному росту.



“

С этой программой высочайшего уровня специализации в области клиентского опыта вы станете незаменимым активом для вашей компании и высококонкурентным специалистом на современном рабочем рынке”

Развитие и удержание талантов в компаниях – лучшая долгосрочная инвестиция.

01

Рост талантов и интеллектуального капитала

Профессионал привносит в компанию новые концепции, стратегии и перспективы, которые могут привести к соответствующим изменениям в организации.

02

Удержание руководителей с высоким потенциалом и избежание "утечки мозгов"

Эта программа укрепляет связь между компанией и специалистом и открывает новые возможности для профессионального роста внутри компании.

03

Создание агентов изменений

Вы сможете принимать решения в периоды неопределенности и кризиса, помогая организации преодолеть их.

04

Расширение возможностей для международной экспансии

Эта программа позволит компании установить контакт с основными рынками мировой экономики.



05

Разработка собственных проектов

Профессионал может работать над реальным проектом или разрабатывать новые проекты в области НИОКР или развития бизнеса своей компании.

06

Повышение конкурентоспособности

Данная программа предоставит специалистам необходимые навыки, чтобы они могли решать новые задачи и тем самым двигать организацию вперед.

11

Квалификация

Университетский курс в области Аналитика клиентского опыта гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Университетского курса, выдаваемого TESH Технологическим университетом.



“

*Успешно пройдите эту программу
и получите университетский диплом
без хлопот, связанных с поездками
и оформлением документов”*

Данный **Университетский курс в области Аналитика клиентского опыта** содержит самую полную и современную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Университетского курса**, выданный **TECH Технологическим университетом**.

Диплом, выданный **TECH Технологическим университетом**, подтверждает квалификацию, полученную на курсе, и соответствует требованиям, обычно предъявляемым биржами труда, конкурсными экзаменами и комитетами по оценке карьеры.

Диплом: **Университетский курс в области Аналитика клиентского опыта**

Количество учебных часов: **150 часов**



Будущее

Здоровье Доверие Люди

Образование Информация Тьюторы

Гарантия Аккредитация Преподавание

Институты Технология Обучение

Сообщество Обязательство

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее

Веб обучение

Развитие Инст

Виртуальный класс Язы

tech технологический
университет

Университетский курс Аналитика клиентского опыта

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 недель
- » Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет
- » Режим обучения: 16ч./неделя
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

Университетский курс

Аналитика клиентского опыта

