

大学课程

客户体验项目设计与实施





大学课程 客户体验项目设计与实施

- » 模式:在线
- » 时长:6周
- » 学位:TECH 科技大学
- » 教学时数:16小时/周
- » 课程表:自由安排时间
- » 考试模式:在线
- » 目标群体:大学毕业生、毕业生和曾在社会和法律科学、行政管理 和工商管理领域完成任何学位课程的毕业生

网页链接: www.techtitute.com/cn/school-of-business/postgraduate-certificate/design-implementation-cx-project

目录

01 欢迎	02 为什么在TECH学习?	03 为什么选择我们的课程?	04 目标
4	6	10	14
	05 结构和内容	06 课程管理	07 方法
	18	24	28
	08 我们学生的特质	09 对你事业的影响	10 对贵公司的好处
	36	40	44
			11 学位
			48

01 欢迎

市场竞争日趋激烈,各公司都在寻求通过优质的客户服务使自己脱颖而出。因此,客户体验项目设计与实施已成为企业改善用户体验的首要任务。这项工作涉及从确定需求到评估服务的全面客户体验管理。值得注意的是,客户体验项目不仅能提高客户满意度,还能增加客户保留率、忠诚度和推荐度。这就是为什么这个 100% 在线大学课程是那些寻求拓宽这一领域知识的人的重要工具。



客户体验项目设计与实施大学课程
TECH科技大学



“

只需 6 周时间, 你就能设计和实施基于客户体验的项目”

02

为什么在TECH学习?

TECH是世界上最大的100%在线商业学校。它是一所精英商学院，具有最大的学术需求模式。一个国际高绩效和管理技能强化培训的中心。



“

TECH是一所站在技术前沿的大学, 它将所有资源交给学生支配, 以帮助他们取得商业成功"

TECH科技大学



创新

该大学提供一种在线学习模式,将最新的教育科技与最大的教学严谨性相结合。一种具有最高国际认可度的独特方法,将为学生提供在不断变化的世界中发展的钥匙,在这个世界上,创新必须是所有企业家的基本承诺。

“由于在节目中加入了创新的互动式多视频系统,被评为“微软欧洲成功案例”。



最高要求

TECH的录取标准不是经济方面的。在这所大学学习没有必要进行大量投资。然而,为了从TECH毕业,学生的智力和能力的极限将受到考验。该机构的学术标准非常高。

95% | TECH学院的学生成功完成学业



联网

来自世界各地的专业人员参加TECH,因此,学生将能够建立一个庞大的联系网络,对他们的未来很有帮助。

+100,000

每年培训的管理人员

+200

不同国籍的人



赋权

学生将与最好的公司和具有巨大声望和影响力的专业人士携手成长。TECH已经与7大洲的主要经济参与者建立了战略联盟和宝贵的联系网络。

+500

| 与最佳公司的合作协议



人才

该计划是一个独特的建议,旨在发挥学生在商业领域的才能。这是一个机会,你可以利用它来表达你的关切和商业愿景。

TECH帮助学生在这个课程结束后向世界展示他们的才华。



多文化背景

通过在TECH学习,学生将享受到独特的体验。你将在一个多文化背景下学习。在一个具有全球视野的项目中,由于该项目,你将能够了解世界不同地区的工作方式,收集最适合你的商业理念的创新信息。

TECH的学生来自200多个国家。



TECH追求卓越,为此,有一系列的特点,使其成为一所独特的大学:



分析报告

TECH探索学生批判性的一面,他们质疑事物的能力,他们解决问题的能力和他们的人际交往能力。



优秀的学术成果

TECH为学生提供最好的在线学习方法。大学将再学习方法(国际公认的研究生学习方法)与哈佛大学商学院的案例研究相结合。传统和前卫在一个艰难的平衡中,在最苛刻的学术行程中。



规模经济

TECH是世界上最大的网上大学。它拥有超过10,000个大学研究生课程的组合。而在新经济中,数量+技术=颠覆性价格。这确保了学习费用不像在其他大学那样昂贵。



向最好的人学习

TECH教学团队在课堂上解释了导致他们在其公司取得成功的原因,在一个真实、活泼和动态的环境中工作。全力以赴提供优质专业的教师,使学生在事业上有所发展,在商业世界中脱颖而出。

来自20个不同国籍的教师。



在TECH,你将有机会接触到学术界最严格和最新的案例研究"

03

为什么选择我们的课程？

完成科技课程意味着在高级商业管理领域取得职业成功的可能性倍增。

这是一个需要努力和奉献的挑战，但它为我们打开了通往美好未来的大门。学生将从最好的教学团队和最灵活、最创新的教育方法中学习。



“

我们拥有最著名的教师队伍和市场上最完整的教学大纲,这使我们能够为您提供最高学术水平的培训”

该方案将提供众多的就业和个人利益,包括以下内容。

01

对学生的职业生涯给予明确的推动

通过在TECH学习,学生将能够掌握自己的未来,并充分开发自己的潜力。完成该课程后,你将获得必要的技能,在短期内对你的职业生涯作出积极的改变。

本专业70%的学员在不到2年的时间内实现了职业的积极转变。

02

制定公司的战略和全球愿景

TECH提供了一般管理的深刻视野,以了解每个决定如何影响公司的不同职能领域。

我们对公司的全球视野将提高你的战略眼光。

03

巩固高级商业管理的学生

在TECH学习,为学生打开了一扇通往非常重要的专业全景的大门,使他们能够将自己定位为高级管理人员,对国际环境有一个广阔的视野。

你将在100多个高层管理的真实案例中工作。

04

承担新的责任

在该课程中,将介绍最新的趋势、进展和战略,以便学生能够在不断变化的环境中开展专业工作。

45%的参训人员在内部得到晋升。

05

进入一个强大的联系网络

TECH将其学生联系起来,以最大限度地增加机会。有同样关注和渴望成长的学生。你将能够分享合作伙伴、客户或供应商。

你会发现一个对你的职业发展至关重要的联系网络。

06

以严格的方式开发公司项目

学生将获得深刻的战略眼光,这将有助于他们在考虑到公司不同领域的情况下开发自己的项目。

我们20%的学生发展自己的商业理念。

07

提高软技能和管理技能

TECH帮助学生应用和发展他们所获得的知识,并提高他们的人际交往能力,使他们成为有所作为的领导者。

提高你的沟通和领导能力,为你的职业注入活力。

08

成为一个独特社区的一部分

学生将成为由精英经理人、大公司、著名机构和来自世界上最著名大学的合格教授组成的社区的一部分:TECH科技大学社区。

我们给你机会与国际知名的教授团队一起进行专业学习。

04 目标

客户体验项目设计与实施大学课程的主要目标是为学生提供设计和实施有效客户体验战略所需的技能和知识。课程结束时，学生将能够确定客户的需求和期望，评估服务质量，并设计定制解决方案，以改善与公司每个接触点的用户体验。此外，专业人员还能衡量这些解决方案对公司和客户满意度的影响。



“

与 TECH 一起专门从事 CX 项目的开发, 以
优化管理客户与公司之间的所有联系点”

TECH 会把学生的目标作为自己的，
并与学生一同致力达成

国贸项目设计与实施文凭课程将使學生能够

01

建立工作方法, 简化并鼓励创造性和持续改进

02

确定实施客户体验项目的基本要素

03

设计一个有效的、多角色的、以决策为导向的客户
满意度管理模式





04

根据公司性质确定最佳客户体验 KPI

05

利用情感营销和讲故事创造难忘的购物体验

06

分析技术对购物体验的影响, 以及如何利用技术改善实体店与顾客的互动

05

结构和内容

这个大学学位旨在适应数字营销专业人员的需求，因此采用在线教学。学生可以自由选择学习时间和地点，在为期六周的课程中获得个性化的学习体验。大学课程的结构灵活，学费低廉，专家们可以根据自己的时间安排和工作需要调整学术资源。这样，他们就能掌握任何公司的用户体验，并在用户体验领域大显身手，而不必牺牲工作和个人生活。



“

掌握客户体验项目中的客户旅程，
开发让人无动于衷的创新项目”

教学大纲

客户体验项目设计与实施大学课程的主要目标是提高客户体验领域的分析能力和决策效率, 深化对客户需求的识别。

在为期六周的课程中, 将学习项目类型、目标与执行时间的协调、客户档案识别、产品商业案例和服务商业案例等关键管理技能, 以及其他相关主题。

这个课程旨在培养能够在数字领域领导高性能团队的领导者, 并从战略、技术和创新的角度掌握决策和项目管理技能。为此, 通过提供各种多媒体和文本格式的学习材料, 使学习体验适应每个学习者的需要。

此外, 灵活的学位形式还允许学生根据自己的时间安排和工作责任来安排学术资源。同样, Relearning 的教学方法也用于促进有意义和持久的学习。

这个大学课程为期6个星期天1个内容模块:

模块1

设计和实施 Cx 项目。模范政府



何时,何地,如何授课?

TECH 提供完全在线的 客户体验项目设计与实施大学课程。在培训持续的6个星期中, 学生可以将能够访问这个课程的所有内容, 这将使你能够自我管理你的学习时间。

一个独特的、关键的、决定性的教育经历, 以促进你的专业发展, 实现明确的飞跃。

模块1.客户体验项目设计与实施。模范政府

<p>1.1. 确定切合实际的项目范围</p> <p>1.1.1. 项目类型</p> <p>1.1.1.1. 问题的解决</p> <p>1.1.1.2. 价值主张</p> <p>1.1.1.3. 创新</p> <p>1.1.2. 起点</p> <p>1.1.2.1. 将数据作为发现机遇和洞察力的工具</p> <p>1.1.3. 统一目标、参与者和时间安排。专家的作用</p> <p>1.1.3.1. 业务需求审查</p> <p>1.1.3.2. 识别内部和外部利益相关者</p> <p>1.1.3.3. 客户简介</p> <p>1.1.3.4. 预期成果的定义</p>	<p>1.2. 在客户体验项目中识别客户资料</p> <p>1.2.1. 作为一项挑战,确定所需的客户档案</p> <p>1.2.2. 行为特征分析</p> <p>1.2.2.1. 消费和购买习惯</p> <p>1.2.2.2. 与传播渠道的互动</p> <p>1.2.2.3. 数字化程度</p> <p>1.2.2.4. 社会人口 X 光片</p> <p>1.2.3. 客户交流和数据处理</p>	<p>1.3. 客户体验项目中的客户旅程</p> <p>1.3.1. 对联络点的分析和分类</p> <p>1.3.1.1. 野生动物园和阴影</p> <p>1.3.1.2. 访谈</p> <p>1.3.1.3. 研讨会和焦点小组</p> <p>1.3.2. 按受众特征确定客户需求</p> <p>1.3.2.1. 客户满意度积分:</p> <p>1.3.2.1.1. 今天的工作,客户的价值</p> <p>1.3.2.2. 客户痛点:</p> <p>1.3.2.2.1. 今天有什么不顺心的事,是什么让客户感到沮丧?</p> <p>1.3.3. 为每种客户类型定义客户旅程</p> <p>1.3.3.1. 确定每个关键阶段的主要收获和痛点,以及所经过的接触点</p>	<p>1.4. 项目实施</p> <p>1.4.1. 项目实施。重要方面</p> <p>1.4.1.1. 客户愿景与业务目标相一致</p> <p>1.4.1.2. 客户旅程可视化:设定一个起点,使公司所有团队保持一致</p> <p>1.4.1.3. 经济可行性分析。成这个效益</p> <p>1.4.1.4. 让客户关系中的关键人物参与进来,进入实施阶段</p> <p>1.4.2. 诊断和解决:</p> <p>1.4.2.1. 诊断演示公式</p> <p>1.4.2.1.1. 共同创造讲习班</p> <p>1.4.2.1.2. Benchmarking</p> <p>1.4.2.2. 决议</p> <p>1.4.2.2.1. 任务识别</p> <p>1.4.2.2.2. 按配置文件分配任务</p> <p>1.4.3. 评估</p> <p>1.4.3.1. 关键绩效指标的定义</p> <p>1.4.3.2. 数据收集</p> <p>1.4.3.3. 估价期</p>
<p>1.5. CX 项目行动框架</p> <p>1.5.1. 合并或驳回</p> <p>1.5.2. 内部布道</p> <p>1.5.3. 工具识别</p>	<p>1.6. 商业案例 产品 新产品发布</p> <p>1.6.1. 说明客户体验在创新产品开发中的作用</p> <p>1.6.2. 推出新产品的各个阶段</p> <p>1.6.3. 常见错误</p>	<p>1.7. 商业案例服务。客户体验是创新的催化劑</p> <p>1.7.1. 客户体验在创新过程中的关键作用</p> <p>1.7.2. 各个阶段</p> <p>1.7.3. 成功的关键</p>	<p>1.8. 商业案例服务。将客户满意度作为持续改进的杠杆</p> <p>1.8.1. 在整个客户旅程中衡量客户满意度</p> <p>1.8.2. 各个阶段</p> <p>1.8.3. 以行动为导向的例行工作</p>
<p>1.9. 客户体验项目的管理模式</p> <p>1.9.1. 角色</p> <p>1.9.2. 数据</p> <p>1.9.3. 迭代行动计划</p>	<p>1.10. 成功实施客户体验项目。关键</p> <p>1.10.1. 学徒制</p> <p>1.10.2. 参考文献</p> <p>1.10.3. 资源</p>		



这些教学资源将有助于你更新客户体验项目的管理模式,深入研究迭代行动计划"



06

课程管理

客户体验项目设计与实施大学课程拥有一支客户体验领域的高素质教学团队。所有专家都在该领域拥有丰富的经验,并不断了解最新的 CX 趋势和实践。通过这种方式,学生们将接受到以当前商业环境为重点的最新培训,并掌握相关工具和策略,从而改善大型企业的用户体验。教学人员丰富的专业背景保证了高质量的教育和与工作世界的直接联系,使学生能够在日常工作中学以致用。





“

客户体验专家认可这个大学课程的设计, 为你提供行业内最新的内容”

管理人员



Yépez Molina, Pilar 女士

- La Digitalista 品牌公司的营销顾问和培训师
- ÚbicaBelow 执行创意总监兼创始合伙人, 负责创建和开发在线和离线营销活动
- Sidecar SGM 的执行创意总监, 为在线和离线客户创建和开发促销与关系营销活动
- MC Comunicación 在线创意经理兼执行创意经理
- 加泰罗尼亚记者学院数字营销讲师
- 拉萨尔高等商学院 (BES La Salle) 工程学士学位数字营销与传播战略讲师
- Euncet 商学院数字营销讲师
- 数字经济研究所 ICEMD 关系营销研究生课程
- 塞维利亚大学广告与公共关系学位



教师

Camps, Núria 女士

- Customer Experience培训师
- Customer Experience、流程改进、技术工具实施和客户服务方面的自由职业顾问
- Quality Methode 公司顾问兼质量管理体系审核员
- 旅游目的地营销硕士学位
- 赫罗纳大学旅游专业文凭

07 方法

这个培训计划提供了一种不同的学习方式。我们的方法是通过循环的学习模式发展起来的: **Re-learning**。

这个教学系统被世界上一些最著名的医学院所采用,并被**新英格兰医学杂志**等权威出版物认为是最有效的教学系统之一。





“

发现 Re-learning, 这个系统放弃了传统的线性学习, 带你体验循环教学系统: 这种学习方式已经证明了其巨大的有效性, 尤其是在需要记忆的科目中”

TECH商学院使用案例研究来确定所有内容的背景

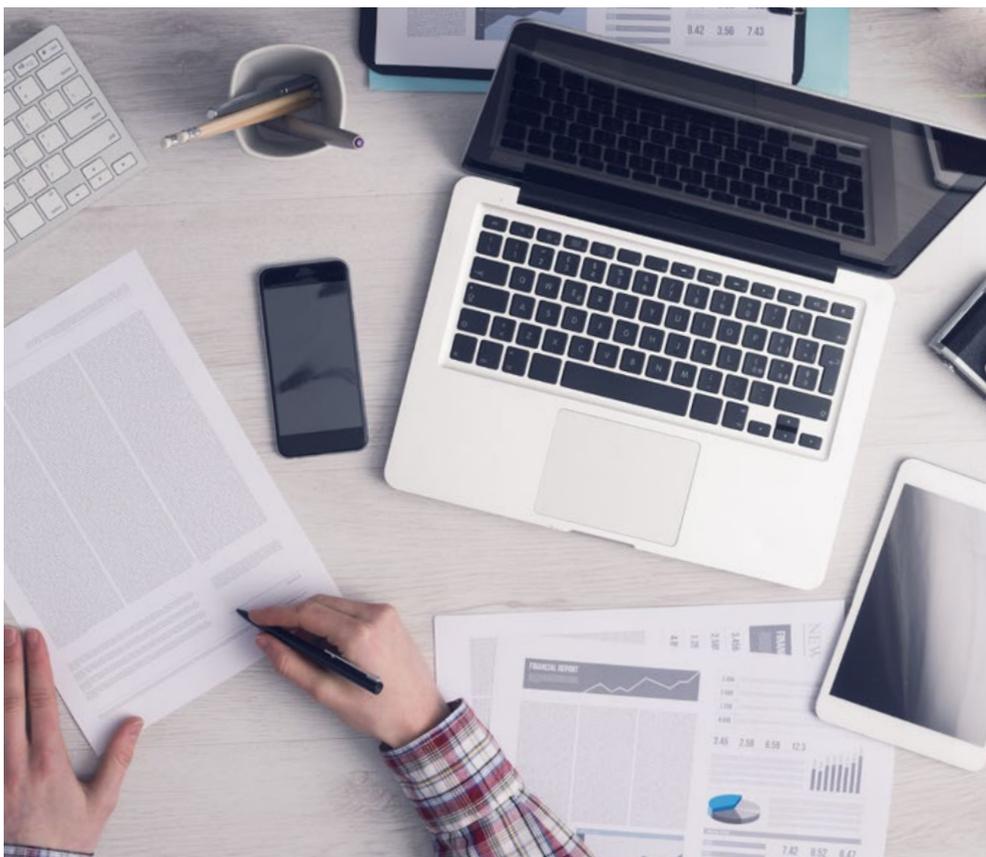
我们的方案提供了一种革命性的技能和知识发展方法。我们的目标是在一个不断变化, 竞争激烈和高要求的环境中加强能力建设。

“

和TECH,你可以体验到一种正在动摇
世界各地传统大学基础的学习方式”



该课程使你准备好在不确定的环境中
面对商业挑战, 使你的企业获得成功。



我们的课程使你准备好在不确定的环境中面对新的挑战,并取得事业上的成功。

一种创新并不同的学习方法

该技术课程是一个密集的培训课程,从头开始创建,为国内和国际最高水平的管理人员提供挑战和商业决策。由于这种方法,个人和职业成长得到了促进,向成功迈出了决定性的一步。案例法是构成这一内容的基础的技术,确保遵循最新的经济,社会和商业现实。



你将通过合作活动和真实案例,学习如何解决真实商业环境中的复杂情况”

在世界顶级商学院存在的时间里,案例法一直是最广泛使用的学习系统。1912年开发的案例法是为了让法律学生不仅在理论内容的基础上学习法律,案例法向他们展示真实的复杂情况,让他们就如何解决这些问题作出明智的决定和价值判断。1924年,它被确立为哈佛大学的一种标准教学方法。

在特定情况下,专业人士应该怎么做?这就是我们在案例法中面临的问题,这是一种以行动为导向的学习方法。在整个课程中,学生将面对多个真实案例。他们必须整合所有的知识,研究,论证和捍卫他们的想法和决定。

Re-learning 方法

TECH有效地将案例研究方法方法与基于循环的100%在线学习系统相结合, 在每节课中结合了个不同的教学元素。

我们用最好的100%在线教学方法加强案例研究: Re-learning。

我们的在线系统将允许你组织你的时间和学习节奏, 使其适应你的时间表。你将能够从任何有互联网连接的固定或移动设备上获取容。

在TECH, 你将用一种旨在培训未来管理人员的尖端方法进行学习。这种处于世界教育学前沿的方法被称为 Re-learning。

我们的商学院是唯一获准采用这种成功方法的西班牙语学校。2019年, 我们成功地提高了学生的整体满意度 (教学质量, 材料质量, 课程结构, 目标.....), 与西班牙语最佳在线大学的指标相匹配。





在我们的方案中,学习不是一个线性的过程,而是以螺旋式的方式发生(学习,解除学习,忘记和重新学习)。因此,我们将这些元素中的每一个都结合起来。这种方法已经培养了超过65万名大学毕业生,在生物化学,遗传学,外科,国际法,管理技能,体育科学,哲学,法律,工程,新闻,历史,金融市场和工具等不同领域取得了前所未有的成功。所有这些都是在一个高要求的环境中进行的,大学学生的社会经济状况很好,平均年龄为43.5岁。

Re-learning 将使你的学习事半功倍,表现更出色,使你更多地参与到训练中,培养批判精神,捍卫论点和对比意见:直接等同于成功。

从神经科学领域的最新科学证据来看,我们不仅知道如何组织信息,想法,图像y记忆,而且知道我们学到东西的地方和背景,这是我们记住它并将其储存在海马体的根本原因,并能将其保留在长期记忆中。

通过这种方式,在所谓的神经认知背景依赖的电子学习中,我们课程的不同元素与学员发展其专业实践的背景相联系。

该方案提供了最好的教育材料,为专业人士做了充分准备:



学习材料

所有的教学内容都是由教授该课程的专家专门为该课程创作的,因此,教学的发展是具体的。

然后,这些内容被应用于视听格式,创造了TECH在线工作方法。所有这些,都是用最新的技术,提供最高质量的材料,供学生使用。



大师课程

有科学证据表明第三方专家观察的有用性。

向专家学习可以加强知识和记忆,并为未来的困难决策建立信心。



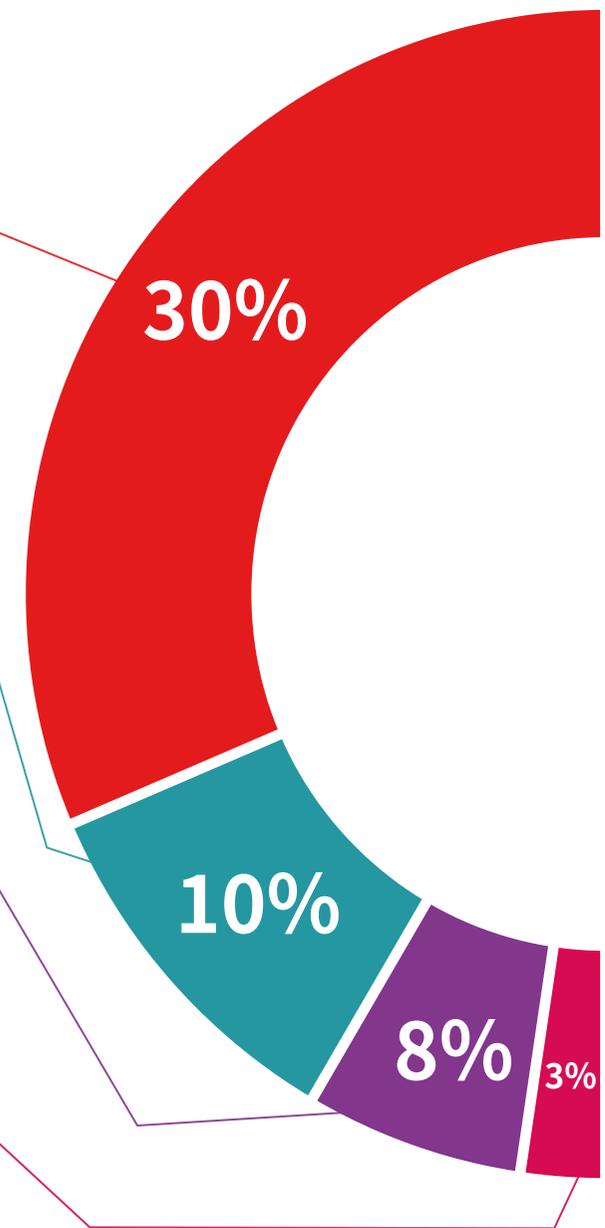
管理技能实习

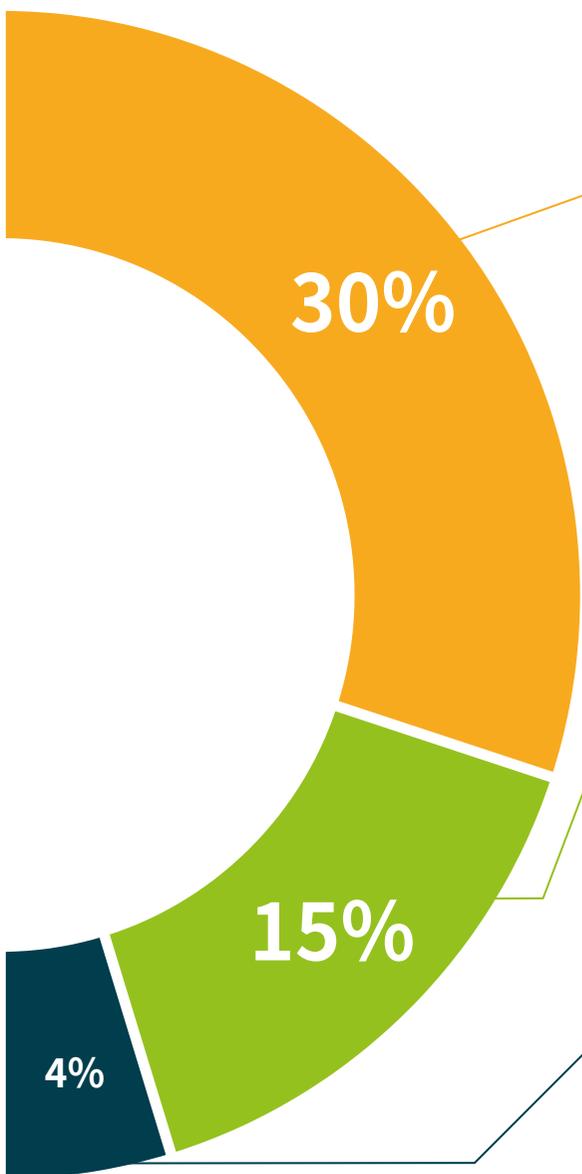
他们将在每个学科领域开展具体的管理能力发展活动。获得和培训高级管理人员在我们所处的全球化框架内所需的技能和能力的做法和新情况。



延伸阅读

最近的文章,共识文件和国际准则等。在TECH的虚拟图书馆里,学生可以获得他们完成培训所需的一切。





案例研究

他们将完成专门为这个学位选择的最佳案例研究。由国际上最好的高级管理专家介绍,分析和辅导的案例。



互动式总结

TECH团队以有吸引力和动态的方式将内容呈现在多媒体中,其中包括音频,视频,图像,图表和概念图,以强化知识。这个用于展示多媒体内容的独特教育系统被微软授予“欧洲成功案例”称号。



测试和循环测试

在整个课程中,通过评估和自我评估活动和练习,定期评估和重新评估学习者的知识:通过这种方式,学习者可以看到他/她是如何实现其目标的。



08

我们学生的特质

这个大学课程面向社会与法律科学、行政管理 and 经济学领域的大学毕业生、毕业生和已获得以下学位的毕业生。

具有不同学术背景和来自多个国家的参与者的多样性构成了这个计划的多学科方法。

拥有任何领域的大学学位并在数字营销领域有两年工作经验的专业人士也可以参加这个大学课程课程的学习。





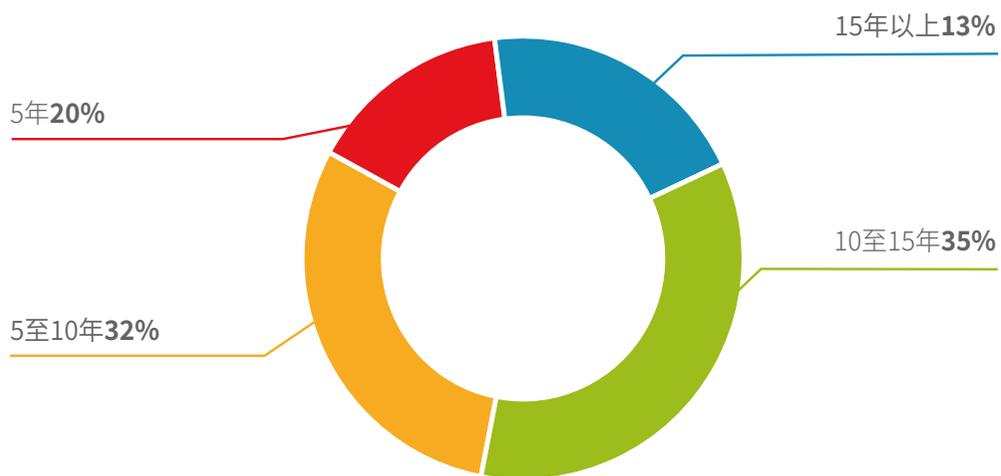
“

提高你妥善管理客户体验项目的技能，
解决行动框架和确定客户需求的问题”

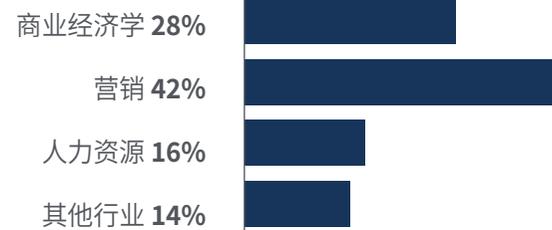
平均年龄

35岁至45岁之间

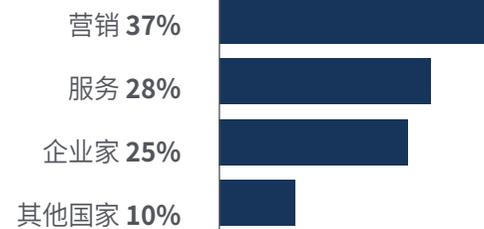
经验年限



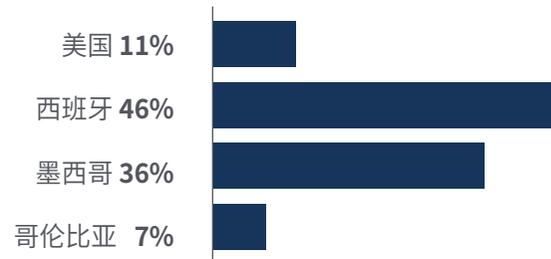
培训



学术概况



地域分布



Laura Rodríguez Afonso

客户体验项目经理

"这个大学课程让我掌握了在商业环境中改善用户体验的实用技能。高素质的师资队伍和课程的灵活性使其成为我职业生涯中的一项绝佳投资"

09

对你事业的影响

这个大学课程可对数字营销专业人员的职业生涯产生重大影响。这是因为该课程提供的实用技能和知识在当今市场上备受青睐。这样，毕业生就能在日常工作中学以致用，改善客户的用户体验。此外，在线课程的灵活性使学生可以根据自己的工作和个人时间安排进行学习，从而更容易在提高技能和知识的同时继续工作。这确保了更高的工作满意度和未来更好的职业发展机会。





“

作为开发和实施客户体验项目的专家顾问, 向客户展示你的巨大潜力”

你准备好迈出新的一步了吗？ 专业升级的绝佳机会正等着你

TECH的客户体验项目设计与实施大学课程是一个密集型项目，旨在为你在数字营销领域面对挑战和业务决策做好准备。其主要目的是促进你的个人和职业成长。帮助你获得成功。

如果你想提高自己，在专业水平上实现积极的变化，并与最好的人交流，这里就是你的地方。

通过TECH引导，推动您的职业生涯走向客户体验领域。

获得的知识将是你在公司缺乏客户体验时保证采取行动的最大资产。

改变的时候到



改变的类型



工资提高

完成这个课程后, 我们学生的工资会增长超过**27%**



10

对你公司的好处

拥有一名已完成客户体验项目设计与实施大学课程的专业人士,可对企业产生重大影响。所掌握的知识和技能将使专业人员能够改善客户的用户体验,进而提高客户忠诚度、提升品牌声誉并增加收入。此外,专业人员还将能够运用各种工具和策略来确定用户的需求和期望,从而提高公司提供的产品和服务的质量。所有这些都能为公司带来竞争优势,提高组织的效率和盈利能力。



“

感谢通过这个大学课程获得的知识, 它标志着公司的前世今生”

培养和留住公司的人才是最好的长期投资。

01

人才和智力资本的增长知识资本

该专业人员将为公司带来新的概念、战略和观点,可以为组织带来相关的变化。

02

留住高潜力的管理人员,避免人才流失

这个计划加强了公司和经理人之间的联系,并为公司内部的职业发展开辟了新的途径。

03

培养变革的推动者

你将能够在不确定和危机的时候做出决定,帮助组织克服障碍。

04

增加国际扩张的可能性

由于这一计划,该公司将与世界经济的主要市场接触。



05

开发自己的项目

可以在一个真实的项目上工作, 或在其公司的研发或业务发展领域开发新。

06

提高竞争力

该课程将使具备接受新挑战的技能, 从而促进组织的发展。

11 学位

客户体验项目设计与实施大学课程除了保证最严格和最新的培训外,还可以获得由TECH科技大学颁发的大学课程学位证书。



“

成功地完成这一项目,并获得你的大学学位,没有旅行或行政文书的麻烦”

这个**客户体验项目设计与实施大学课程**包含了市场上最完整和最新的课程。

评估通过后, 学生将通过邮寄收到**TECH科技大学**颁发的相应的**大学课程**学位。

TECH科技大学颁发的证书将表达在大学课程获得的资格, 并将满足工作交流, 竞争性考试和专业职业评估委员会的普遍要求。

学位:**客户体验项目设计与实施大学课程**

官方学时:**150小时**





大学课程

客户体验项目设计与实施

- » 模式:在线
- » 时长:6周
- » 学位:TECH 科技大学
- » 教学时数:16小时/周
- » 课程表:自由安排时间
- » 考试模式:在线

大学课程

客户体验项目设计与实施

