

Курс профессиональной подготовки

Исследование клиентского опыта





Курс профессионально подготовки Исследование клиентского опыта

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

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

Оглавление

01

Добро пожаловать

стр. 4

02

Почему стоит учиться в TECH?

стр. 6

03

Почему именно наша программа?

стр. 10

04

Цели

стр. 14

05

Структура и содержание

стр. 20

06

Методология

стр. 28

07

Профиль наших учащихся

стр. 36

08

Руководство курса

стр. 40

09

Влияние на карьеру

стр. 44

10

Преимущества для вашей компании

стр. 48

11

Квалификация

стр. 52

01

Добро пожаловать

Новая цифровая экосистема заставляет компании совершенствовать свои стратегии привлечения новых клиентов, укрепления их лояльности и повышения удовлетворенности процессом покупки. При таком сценарии наличие самых современных инструментов для изучения потенциального рынка и открытия новых ниш является ключом к успеху бизнеса. Поэтому ТЕСН создал эту 100% онлайн-программу, которая предоставляет профессионалам самую последнюю информацию о методах исследования, анализе потребительского профиля и технологиях для внедрения хорошей системы клиентского опыта. Кроме того, программа разработана лучшими экспертами, а ее содержание доступно круглосуточно с любого цифрового устройства с подключением к интернету.



Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта
ТЕСН Технологический университет



“

Успешно разрабатывайте успешные планы по исследованию клиентского опыта с помощью этого Курса профессиональной подготовки на 100% в онлайн-формате”

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.



“

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

В TECH Технологическом университете



Инновации

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

Цель этой университетской программы заключается в том, чтобы предоставить студентам наиболее эффективные и современные методы и исследовательские методологии для измерения пользовательского опыта. Для достижения этой цели TESH предоставляет не только самые инновационные учебные материалы, но и моделирование кейс-стади, которые позволят выпускникам интегрировать в свою повседневную работу самые передовые стратегии для профессионального развития в области клиентского опыта.



“

Благодаря исследовательским стратегиям, которые предоставит вам эта программа, вы сможете определить потенциальные рыночные ниши для ваших брендов”

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

Данный Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта научит студентов:

01

Анализировать и измерять пользовательский опыт с разных точек зрения

04

Разрабатывать конкурентные преимущества компании

02

Руководить исследовательскими проектами, сочетающими количественные и качественные методы

03

Определять потребности и чувствительные точки для улучшения

05

Демонстрировать и защищать предложения для принятия стратегических решений в организации



06

Создавать рабочие методологии, оптимизирующие и поощряющие креативность и непрерывное совершенствование

08

Выявлять и предлагать потенциальные потребности рынка, недостатки и чувствительные точки для оптимизации в продуктах, услугах и внутренних процессах

09

Определять источники данных для сбора *отзывов* клиентов

07

Разрабатывать эффективные решения сложных проблем

10

Предоставить самые подходящие инструкции по сбору *отзывов клиентов* для каждого *этапа* путешествия



11

Обосновать ключевые аспекты управления опытом с помощью внешних команд

14

Устанавливать тесную взаимосвязь между технологиями и культурой, основанной на клиентском опыте

12

Собрать ресурсы и вдохновляющие рекомендации для разработки эффективной панели индикаторов клиентского опыта

13

Разрабатывать эффективную, многоролевою панель индикаторов удовлетворенности клиентов, ориентированную на принятие решений

15

Разрабатывать технологическую диагностику как отправную точку для оркестровки информации о клиенте



16

Подробно описывать различные типы *источников* отзывов клиентов

18

Определять дополнительные преимущества платформы *Customer Experience Management (CEM)*

19

Проанализировать пользу от использования платформы клиентских данных (CDP), а также процессов и систем, которые помогают получать информацию о клиентах и следить за рынком

17

Определять ключевые элементы для создания и развития надежной CRM

20

Определять ключевые элементы для безопасного и законного использования данных о клиентах в рамках GDPR



05

Структура и содержание

Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта — программа, ориентированная на то, чтобы в течение 6 месяцев обеспечить вам подробные знания в этой области. Поэтому в распоряжении студентов будет учебная программа, разработанная настоящими экспертами в этой области, и многочисленные инновационные учебные материалы, составляющие виртуальную библиотеку этой академической опции.



“

Мультимедийные ресурсы, кейс-стади и дополнительные материалы для чтения доступны круглосуточно 7 дней в неделю”

Учебный план

Эта университетская программа была разработана с учетом последних тенденций в области исследований, направленных на повышение удовлетворенности клиентов. Программа, которая, несомненно, ознаменует переломный момент в профессиональной карьере студентов, которые к ней присоединятся с целью углубить свои знания в области, которая позволит им реализовать свои профессиональные устремления.

Таким образом, TECH предлагает программу, которая с первых минут приведет студентов к глубокому изучению методов, используемых сегодня для изучения и анализа профиля потребителя, с учетом нового цифрового пространства потребления. Кроме того, благодаря видео-конспектам по каждой теме, а также видеоматериалам с подробным описанием и основным материалам для чтения и кейс-стади специалисты смогут более динамично осваивать инструменты активного слушания, выявления возможностей и управления опытом в соответствии с уровнем зрелости компании в этой области.

Кроме того, метод *Relearning*, основанный на постоянном повторении ключевого содержания, позволяет студенту гораздо эффективнее усваивать материал и сократить время на заучивание.

Кроме того, отсутствие необходимости посещать аудиторию и занятия по ограниченному расписанию обеспечивают большую гибкость при самостоятельном управлении учебой, позволяя студентам совмещать свои повседневные личные обязанности с качественным обучением, находящимся на передовых позициях в академическом мире.

Данный Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта рассчитан на 6 месяцев и состоит из 3 модулей:

Модуль 1.

Customer Science: исследование клиентского опыта

Модуль 2.

Аналитика клиентского опыта

Модуль 3.

Передовые технологии и инструменты для работы с клиентами. Customer Department Platform (CDP)



Где, когда и как учиться?

TECH предлагает вам возможность пройти этот Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта полностью в онлайн-формате. В течение 6 месяцев обучения вы сможете в любое время получить доступ ко всему содержанию данной программы, что позволит вам самостоятельно управлять учебным временем.

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

Модуль 1. *Customer Science*: исследование клиентского опыта

<p>1.1. Принципы и ценность клиентского опыта</p> <p>1.1.1. Различия между CX и UX</p> <p>1.1.2. Клиентский опыт как стратегия компании</p> <p>1.1.3. Трансформация CX: шаг за пределы в организационной культуре</p>	<p>1.2. Ключевой фактор CX: многоканальность</p> <p>1.2.1. Многоканальность. Многоканальный CX</p> <p>1.2.2. Многоканальный пользовательский опыт. Ключевые моменты</p> <p>1.2.3. Определение степени зрелости многоканальности</p>	<p>1.3. Глобальная карте отношения услуги-клиенты: Блюпринт</p> <p>1.3.1. Блюпринт. Полезность</p> <p>1.3.2. Преимущества блюпринта в CX</p> <p>1.3.3. Проектирование блюпринта</p>	<p>1.4. Процесс оценки CX компании. Исследование</p> <p>1.4.1. Исследование в терминах CX</p> <p>1.4.2. Область исследования</p> <p>1.4.2.1. Жизненный цикл клиента</p> <p>1.4.2.2. Этапы</p> <p>1.4.2.3. Объект исследования</p> <p>1.4.3. Техники работы над совершенствованием CX. Практические занятия</p> <p>1.4.4. Исследование с ограниченными ресурсами</p> <p>1.4.5. <i>Исследование</i> процессов оптимизации</p>
<p>1.5. Знание о потенциальном клиенте. Архетипы персонажей</p> <p>1.5.1. Знание клиента как основа проектирования опыта</p> <p>1.5.2. 12 архетипов по Юнгу</p> <p>1.5.3. Проектирование персонажей</p>	<p>1.6. Путешествие клиента в CX</p> <p>1.6.1. Путешествие клиента. Применение</p> <p>1.6.2. Путешествие клиента. Вклады</p> <p>1.6.3. Разработка путешествия клиента: Ключевые аспекты</p>	<p>1.7. Количественные методы CX</p> <p>1.7.1. Количественные методы. Сфера применения</p> <p>1.7.2. Виды количественных методов: применение и индикаторы измерения</p> <p>1.7.2.1. Опросы</p> <p>1.7.2.2. Тест пользователей или <i>User Test</i></p> <p>1.7.2.3. Test A-B</p> <p>1.7.2.4. Интеграция метрик в процессы</p> <p>1.7.2.5. <i>Card-sorting</i></p> <p>1.7.2.6. <i>Tree-test</i></p> <p>1.7.2.7. <i>Eye-tracking</i></p>	<p>1.8. Качественные методы в CX</p> <p>1.8.1. Качественные методы. Сфера применения</p> <p>1.8.2. Виды качественных методов: применение и индикаторы измерения</p> <p>1.8.2.1. Эвристическая оценка</p> <p>1.8.2.2. <i>Бенчмарк</i></p> <p>1.8.2.3. Тест пользователей или <i>User Test</i></p> <p>1.8.2.4. Персональные анкеты</p> <p>1.8.2.5. <i>Фокус-группа</i></p> <p>1.8.2.6. <i>Shadowing // Mystery</i></p> <p>1.8.2.7. Повседневные исследования</p>
<p>1.9. Методологии применения в CX</p> <p>1.9.1. Методологии работы</p> <p>1.9.2. <i>Дизайн-мышление</i>. Практические применения в CX</p> <p>1.9.3. Бережливый UX. Практическое применение в CX</p> <p>1.9.4. Гибкая методология. Практическое применение в CX</p>	<p>1.10. Доступность как часть CX</p> <p>1.10.1. Доступность как часть CX</p> <p>1.10.2. Уровни веб-доступности. Правовые аспекты</p> <p>1.10.3. Места, продукты и доступные услуги</p>		

Модуль 2. Аналитика клиентского опыта

2.1. Качество данных и активизация данных. Ключевые элементы для панели индикаторов 2.1.1. Сбор данных 2.1.1.1. Для чего, когда и как собирать отзывы клиентов 2.1.2. Анализ данных 2.1.2.1. Требования к поддержанию системы, интерпретируемой различными уровнями организации с течением времени 2.1.3. Принятие решений 2.1.3.1. Интерпретация и действия	2.2. Индекс NPS, лояльность клиента 2.2.1. Индекс NPS: Что и как рассчитывать? 2.2.2. Использование индекса NPS как показателя KPI. Плюсы и минусы 2.2.3. Примеры и ссылки по секторам	2.3. Индекс CSAT: Удовлетворенность клиентов 2.3.1. Индекс CSAT: Что и как рассчитывать? 2.3.2. Использование индекса CSAT как показателя KPI. Плюсы и минусы 2.3.3. Примеры и ссылки по секторам	2.4. Дополнительные KPI 2.4.1. Индекс CES: Удовлетворенность клиента степенью сложности того или иного действия 2.4.2. Индекс CLV: Жизненная ценность клиента 2.4.3. Показатели отсева и удержания 2.4.4. Отраслевая специфика
2.5. Онлайн-репутация. Значение семантических данных в интернете 2.5.1. Активное слушание в интернете: анализ репутации бренда в социальных сетях, сравнительные показатели и веб-страница 2.5.2. Стратегия ответа: взаимодействие как инструменты управления репутацией бренда 2.5.3. Платформы для слушания и управления	2.6. Центр поддержки. Телефон как мощный рычаг для определения пульса клиента 2.6.1. Иллюстрация роли CX в разработке инновационного продукта 2.6.2. Необходимые фазы 2.6.3. Распространенные ошибки	2.7. Ключи к достижению целостного представления об отзывах клиентов 2.7.1. Выбор оптимальных KPI 2.7.2. Оптимизация сроков путешествия для сбора отзывов 2.7.3. Определение клиентского опыта по типологии профилей	2.8. Технологическая архитектура. Основные вопросы 2.8.1. Безопасность 2.8.2. Конфиденциальность 2.8.3. Целостность 2.8.4. Масштабируемость 2.8.5. В реальном времени
2.9. Панель индикаторов 2.9.1. Роли 2.9.1.1. Кто взаимодействует, цель и частота 2.9.2. Визуализация данных 2.9.2.1. Платформы 2.9.3. Оценка последствий интеграции	2.10. Клиентский опыт с разных точек зрения: путь к совершенству 2.10.1. Степень знания своего клиента и целевого клиента 2.10.2. Управление опытом работы с внешними командами 2.10.3. Ресурсы, время и последующие действия 2.10.4. Информирование со стороны руководства/исполнительной команды		

Модуль 3. Передовые технологии и инструменты для работы с клиентами. Customer Department Platform (CDP)

<p>3.1. Технология как инструмент клиентского опыта</p> <p>3.1.1. Ключи к созданию системы CX с технологической поддержкой</p> <p>3.1.2. Технологии, связанные с CX</p> <p>3.1.3. Технологии на службе у людей</p> <p>3.1.4. Практическое применение</p>	<p>3.2. Первичная технологическая диагностика для повышения качества клиентского опыта</p> <p>3.2.1. Проведение диагностики внедрения инноваций и технологий</p> <p>3.2.2. Типы компаний в зависимости от их технологической зрелости</p> <p>3.2.3. Этапы эффективного внедрения технологий</p>	<p>3.3. Системы сбора информации о клиентах</p> <p>3.3.1. <i>Отзывы</i> клиентов как основа для действенного CX</p> <p>3.3.2. Источники прямого сбора информации</p> <p>3.3.3. Источники косвенного сбора информации</p> <p>3.3.4. Инновационные источники привлечения клиентов</p> <p>3.3.5. Практическое применение</p>	<p>3.4. Системы сбора и хранения информации о клиенте: CRM</p> <p>3.4.1. CRM. Актуальность</p> <p>3.4.2. Практические применения CRM в компании</p> <p>3.4.3. Интеграции как необходимый элемент для обеспечения и оптимизации использования CRM</p> <p>3.4.4. Ключевые элементы для создания и поддержания информации в CRM</p>
<p>3.5. Системы для анализа и сбора инсайтов клиента</p> <p>3.5.1. Понимание клиента на 360°</p> <p>3.5.2. Различия между CRM и CEM</p> <p>3.5.3. Ключевые аспекты для установления системы. Полезный CEM</p> <p>3.5.4. Практическое применение</p>	<p>3.6. Системы снабжения профилей клиентов</p> <p>3.6.1. Управление информацией CRM для повышения уровня знаний о клиентах</p> <p>3.6.2. Платформы, позволяющие получить целостное представление о клиентах</p> <p>3.6.3. Практическое применение</p>	<p>3.7. Системы для развития и персонализации клиентского опыта CDP</p> <p>3.7.1. Customer Data Platform (CDP)</p> <p>3.7.2. CDP для совершенствования CX</p> <p>3.7.3. Customer Intelligence Platform (CIP), шаг за пределы CDP</p>	<p>3.8. Системы исследования рынка</p> <p>3.8.1. Значение привлечения текущих и потенциальных клиентов</p> <p>3.8.2. <i>Исследование CX</i> для внедрения клиента в наши стратегические решения</p> <p>3.8.3. Платформы для отслеживания <i>инсайтов</i> и тенденций рынка</p> <p>3.8.4. Практическое применение</p>
<p>3.9. GDPR - надежная основа для обработки данных клиентов</p> <p>3.9.1. GDPR. В каких случаях применять?</p> <p>3.9.2. Ключевые элементы для соответствия GDPR</p> <p>3.9.3. Несоблюдение GDPR. Последствия</p>	<p>3.10. Технологическая системы для раскрытия потенциала стратегии CX</p> <p>3.10.1. Важность звуковых технологий для создания превосходного CX</p> <p>3.10.2. Диаграмма интеграции систем CX</p> <p>3.10.3. Ключи к тому, чтобы технология не работала против CX</p>		



“

Пройдите эту передовую университетскую программу, чтобы расширить возможности стратегии CX в новой технологической экосистеме”

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.



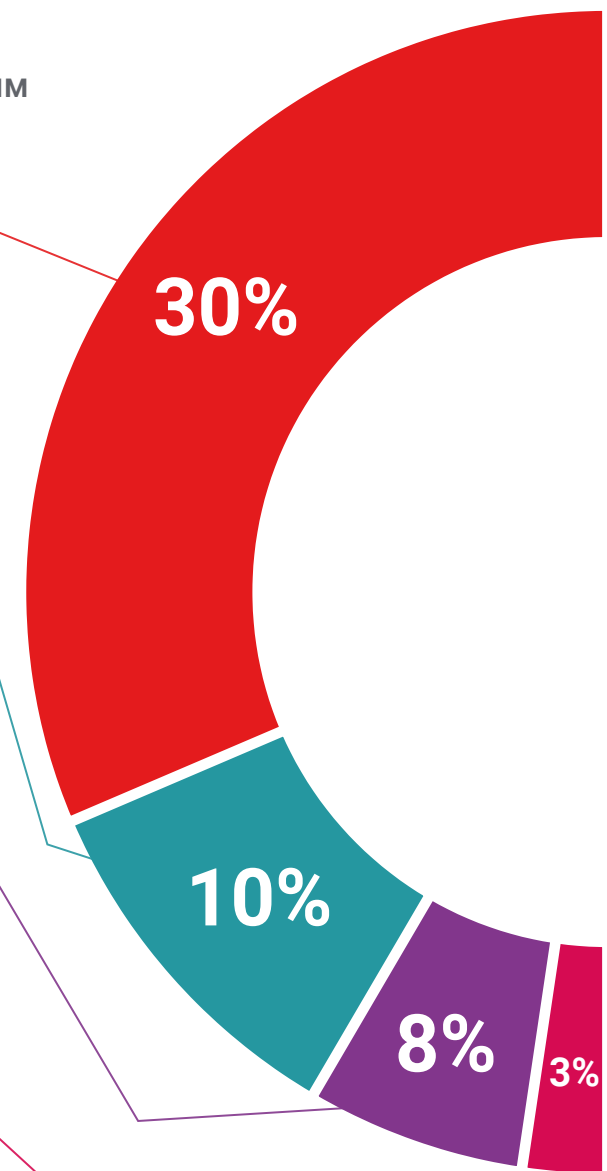
Практика управленческих навыков

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.



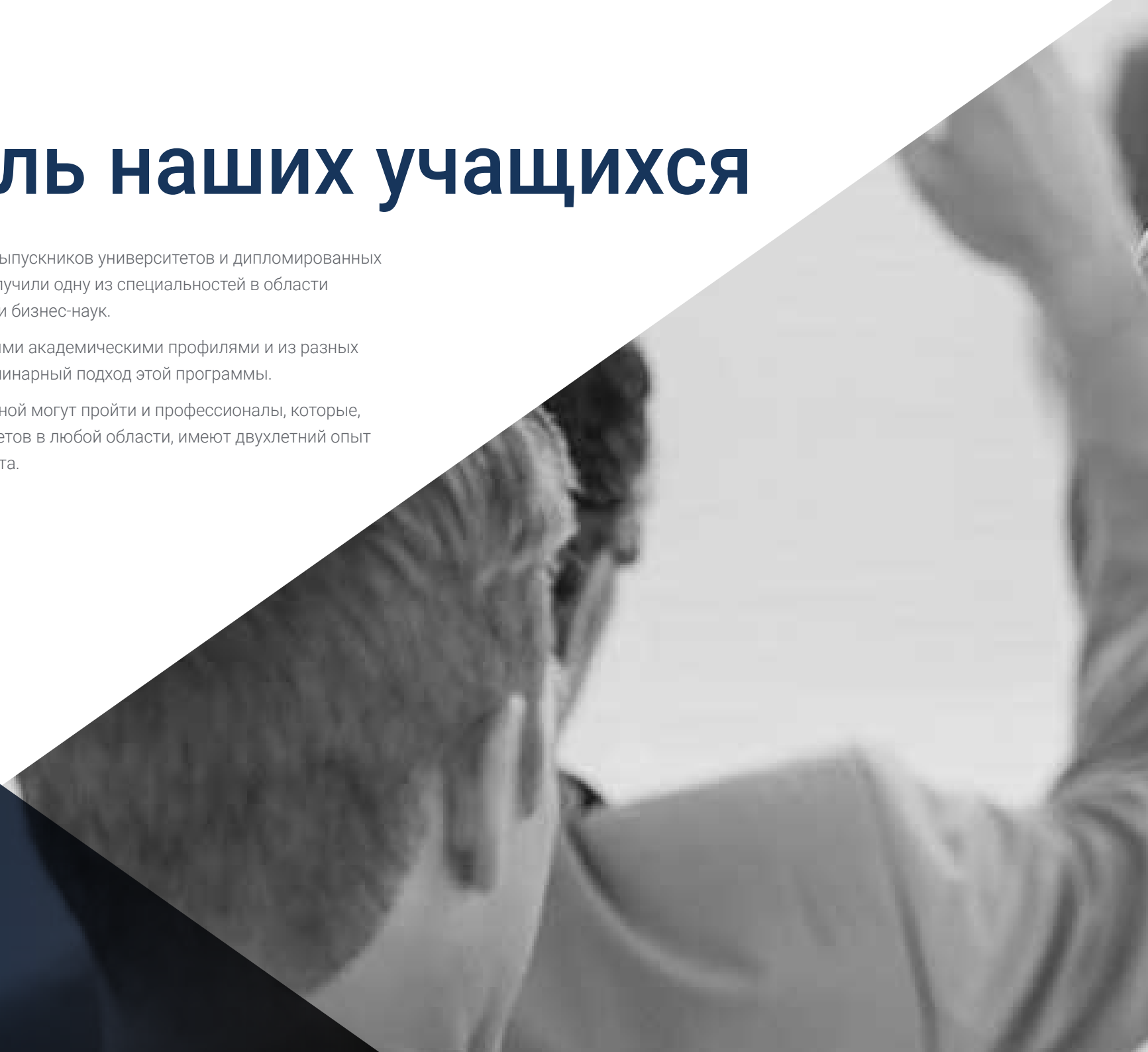
07

Профиль наших учащихся

Программа предназначена для выпускников университетов и дипломированных специалистов, которые ранее получили одну из специальностей в области социальных, административных и бизнес-наук.

Многообразие студентов с разными академическими профилями и из разных стран составляет мультидисциплинарный подход этой программы.

Кроме того, Курс профессиональной могут пройти и профессионалы, которые, будучи выпускниками университетов в любой области, имеют двухлетний опыт работы в сфере клиентского опыта.



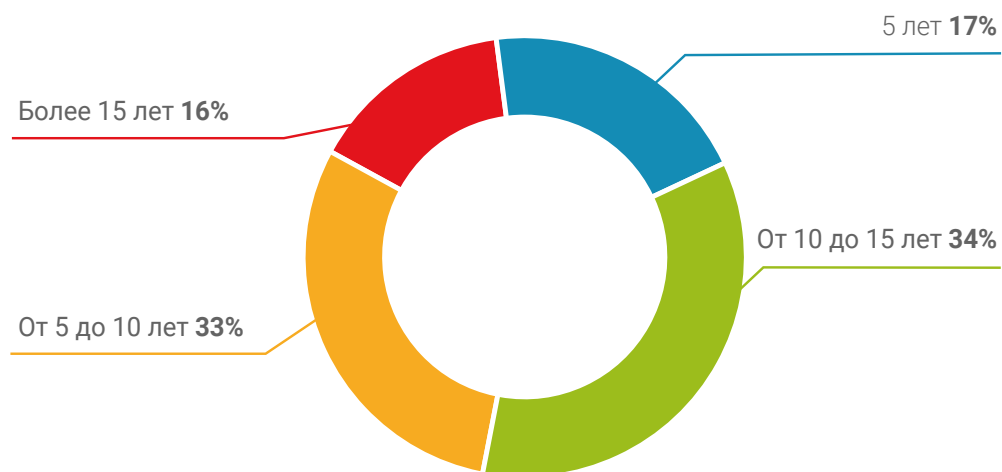
“

Совершенствуйте свои навыки активного слушания клиентов в социальных сетях и их анализа, чтобы повысить внимание к ним со стороны брендов”

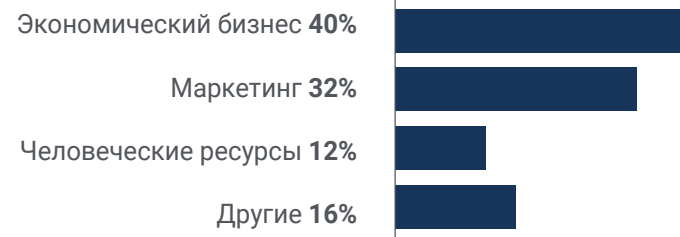
Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

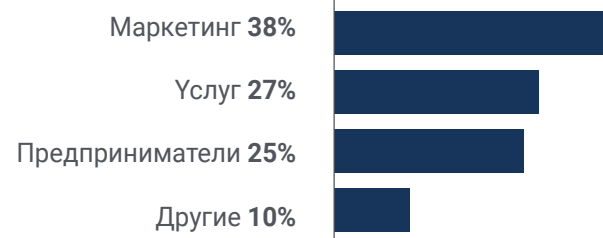
Годы практики



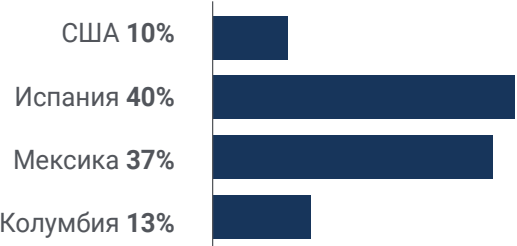
Образование



Академический профиль



Географическое распределение



Хулия Руис

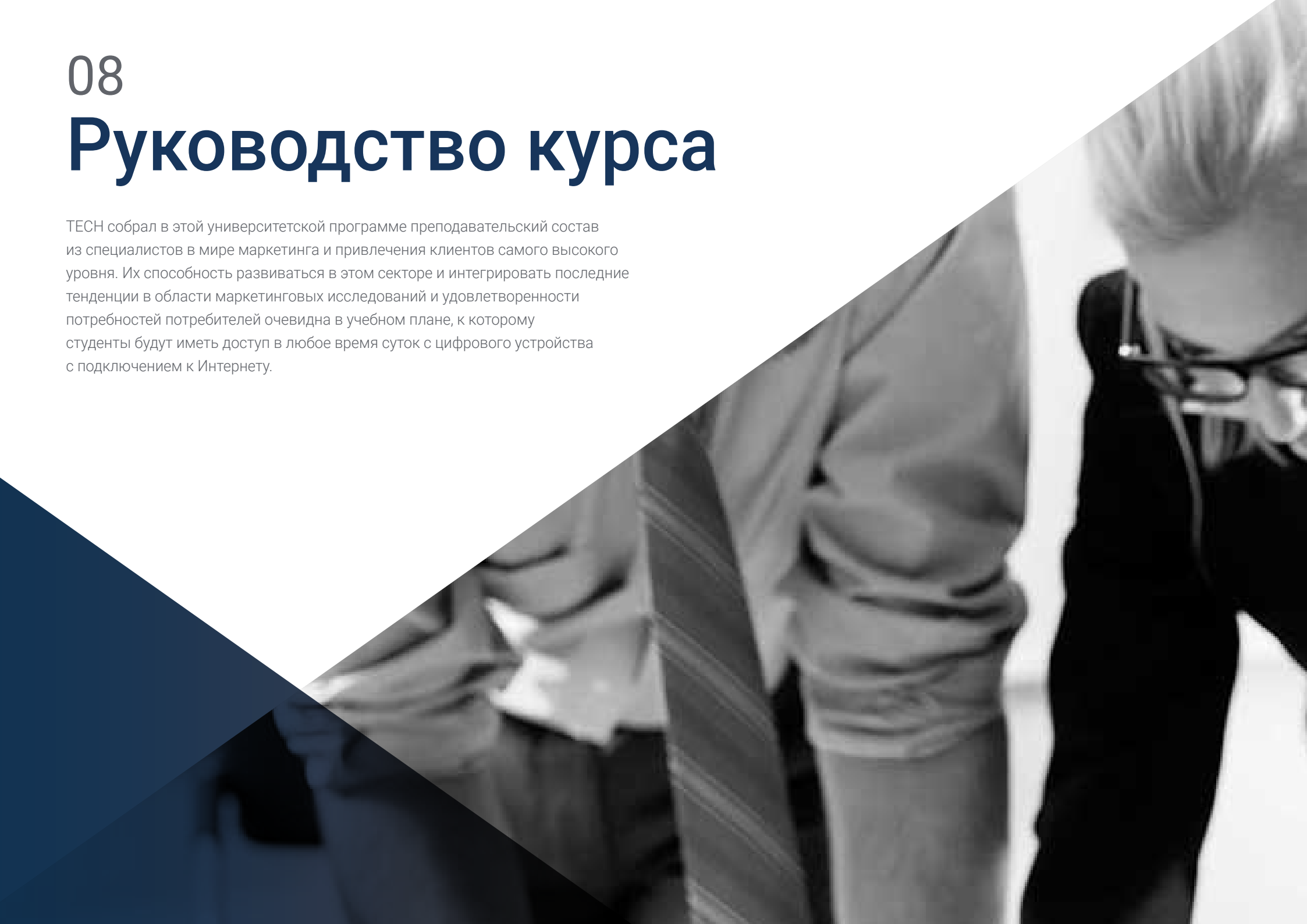
Специалист в области маркетинга и клиентского опыта

"Нелегко найти университетскую программу с передовым содержанием, которая была бы совместима с работой. В данном случае TECH предложил мне все, что я искала, а также позволил мне продвинуться в управлении клиентским опытом для важных компаний"

08

Руководство курса

TECH собрал в этой университетской программе преподавательский состав из специалистов в мире маркетинга и привлечения клиентов самого высокого уровня. Их способность развиваться в этом секторе и интегрировать последние тенденции в области маркетинговых исследований и удовлетворенности потребностей потребителей очевидна в учебном плане, к которому студенты будут иметь доступ в любое время суток с цифрового устройства с подключением к Интернету.



“

Отличные профессионалы из мира маркетинга будут отвечать за то, чтобы вы получили продвинутое образование в области исследования клиентского опыта”

Руководство



Г-жа Иепес Молина, Пилар

- Консультант по маркетингу и преподаватель 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 бизнес-школе Euncet
- Последипломная подготовка в области маркетинга взаимоотношений в Институте цифровой экономики ICEMD
- Степень бакалавра в области рекламы и связей с общественностью Университета Севильи

Преподаватели

Г-жа Лучена Гуарнер, Эстефания

- Старший цифровой консультант в AKTIOS
- Cat Salut
- Banc Sabadell
- CaixaBank (CaixaBank Consumer Finance и CaixaBank Digital)
- BBVA, прямая линия и т.п.
- Степень бакалавра ESERP-ESDAI в области технической экспертизы графического и мультимедийного дизайна и компьютерного менеджмента
- Scrum Certified & Product Owner в Международной школе управления проектами (EIGP)
- Product Owner, Сертификат Agile Project Management и сертификат SCPO (Scrum Certified & Product Owner)
- Магистратура Scrum по программе Talento Digital в области передового Agile-управления проектами
- Сертификат HTML+CSS Advanced и веб-дизайн в SoftObert
- Сертификат HTML5+CSS3 Responsive и веб-дизайн в SoftObert
- Сертификат в области нейролингвистического программирования (НЛП)

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 от 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



*Уникальная, значимая
и решающая программа
подготовки для вашего
профессионального развития"*

09

Влияние на карьеру

Эта программа была разработана для развития профессиональной карьеры студентов, которые ее проходят. Высокий спрос на квалифицированных специалистов со стороны крупных компаний для внедрения наиболее эффективных стратегий в области клиентского опыта находит свое отражение в этом Курсе профессиональной подготовки, который включает в себя последние тенденции в области исследовательских методов.



“

*Выделитесь в отрасли благодаря
разработке эффективной
модели управления
удовлетворенностью клиентов”*

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

Курс профессиональной подготовки в области исследования клиентского опыта TESH — это интенсивная программа, которая готовит студентов к решению задач и принятию бизнес-решений в области клиентского опыта. Его основная цель — способствовать личностному и профессиональному росту, помогая достичь успеха.

Если специалист хочет самосовершенствоваться, добиться позитивных изменений на профессиональном уровне и взаимодействовать с лучшими, это место для него.

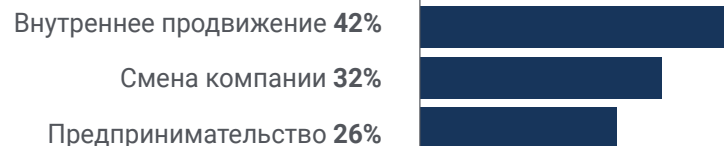
*Совершенствуйте
свои навыки, внедрив
самые передовые
инструменты
для управления
клиентским опытом.*

*Добейтесь своих
карьерных успехов
в области исследования
клиентского
опыта с помощью
этой программы.*

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

Эта программа призвана способствовать не только росту профессионалов, но и компаний, в которых они выполняют свои ежедневные функции. Таким образом, компании смогут рассчитывать на специализированный персонал, способный внедрять новейшие методы исследований, направленных на повышение удовлетворенности клиентов в основных компаниях и брендах, представленных сегодня на рынке. Несомненно, это возможность для взаимного роста.



“

Благодаря этой программе вы повысите уровень исследовательских стратегий, используемых компаниями для определения профилей потребителей”

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

Курс профессиональной подготовки в области Исследование клиентского опыта гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Курса профессиональной подготовки, выдаваемого TESH Технологическим университетом.



““

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

Данный **Курс профессиональной подготовки в области Исследование клиентского опыта** содержит самую полную и современную программу на рынке.

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

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

Диплом: **Курс профессиональной подготовки в области Исследование клиентского опыта**

Количество учебных часов: **450 часов**



*Гаагский апостиль. В случае, если студент потребует, чтобы на его диплом в бумажном формате был проставлен Гаагский апостиль, TECH EDUCATION предпримет необходимые шаги для его получения за дополнительную плату.

Будущее

Здоровье Доверие Люди

Образование Информация Тьюторы

Гарантия Аккредитация Преподавание

Институты Технология Обучение

Сообщество Обязательства

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее Качество

Веб обучение

Развитие Институты

Виртуальный класс Языки

tech технологический
университет

Курс профессионально
подготовки
Исследование клиентского
опыта

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

Курс профессиональной подготовки

Исследование клиентского опыта