

Курс профессиональной подготовки

Клиентский опыт





Курс профессиональной подготовки Клиентский опыт

- » 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.techtitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-customer-experience

Оглавление

01 Добро пожаловать	02 Почему стоит учиться в TESH?	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. 20</i>	<hr/> <i>стр. 28</i>	<hr/> <i>стр. 36</i>
	08 Руководство курса	09 Влияние на карьеру	10 Преимущества для вашей компании
	<hr/> <i>стр. 40</i>	<hr/> <i>стр. 44</i>	<hr/> <i>стр. 48</i>
			11 Квалификация
			<hr/> <i>стр. 52</i>

01

Добро пожаловать

Успех компании сегодня зависит от ее способности предложить удовлетворительный клиентский опыт с помощью многочисленных цифровых инструментов. Интеграция мобильных приложений, общение через социальные сети или использование чат-ботов без этого не обойтись. Таким образом, способность генерировать уникальные ощущения — это вызов для профессионалов, которые хотят добиться успеха в бизнесе. Чтобы облегчить продвижение в этой области, TECH разработал эту 100% онлайн-программу, которая дает передовые знания о покупательском опыте, самых современных стратегиях лояльности потребителей и системах, используемых для анализа таргета. И все это благодаря лучшим учебным материалам и первоклассному преподавательскому составу.



Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта
TECH Технологический университет



“

Создавайте незабываемый пользовательский опыт 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.



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"

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 последиplomного 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 последиplomных 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.

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 программы — предоставить студентам продвинутую подготовку в области клиентского опыта. Таким образом, по окончании 6 месяцев этой академической программы, студент овладеет основными инструментами, используемыми для анализа профиля потребителя и измерения степени его удовлетворенности. Эти методы также дополняют изучение цифровых каналов для запоминающегося покупательского опыта. Для этого TECH предоставляет самую актуальную информацию, которую дают специализированные преподаватели.



“

Определите возможности для улучшения и усиления положительного опыта с помощью анализа показателей, предлагаемых этой программой”

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

Данный Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта научит студентов:

01

Определять источники данных для сбора отзывов клиентов

04

Определять, какие основные принципы необходимо соблюдать в технологической архитектуре отчетности

02

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

03

Предоставлять ключи для совершенствования качества данных и их потребления

05

Подбирать ресурсы и вдохновляющие референсы для разработки эффективной панели индикаторов CX



06

Разрабатывать эффективную, многоцелевую панель индикаторов, ориентированную на принятие решений

08

Анализировать и оценивать покупательский опыт

09

Использовать эмоциональный маркетинг и сторителлинг для создания запоминающихся впечатлений от покупок

07

Анализировать различные аспекты, связанные с процессом покупки-продажи, а также модели потребления на рынке

10

Применять эффективные методы коммуникации для достижения превосходного обслуживания клиентов и формирования их лояльности



11

Интегрировать технологии в физические пространства, чтобы улучшить покупательский опыт

12

Разрабатывать стратегии для успешного повышения удовлетворенности клиентов и новые модели взаимоотношений с клиентами, соединяющие цифровую и физическую плоскости

13

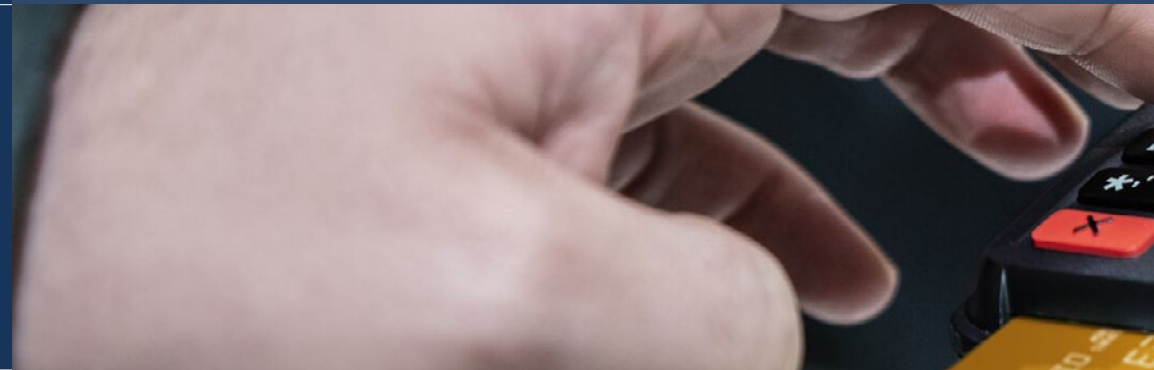
Анализировать влияние технологий на покупательский опыт и использовать их для улучшения взаимодействия с клиентами в физическом магазине

14

Внедрять *чат-боты* в цифровые каналы для повышения эффективности и качества обслуживания клиентов

15

Определять понятия Frictionless и способы снижения трения в клиентском опыте по всем каналам



16

Измерять и оценивать удовлетворенность клиентов, эффективность и другие важные факторы

18

Разрабатывать и создавать многоканальный дизайн и применять его для создания целостного и последовательного опыта

19

Изучать оптимизацию поисковых систем и то, как она может улучшить позиционирование для привлечения большего числа клиентов

17

Развивать навыки управления и маркетинга контента по цифровым каналам, включая оптимизацию поисковых систем и использование *инфлюенсеров* и знаменитостей в социальных сетях

20

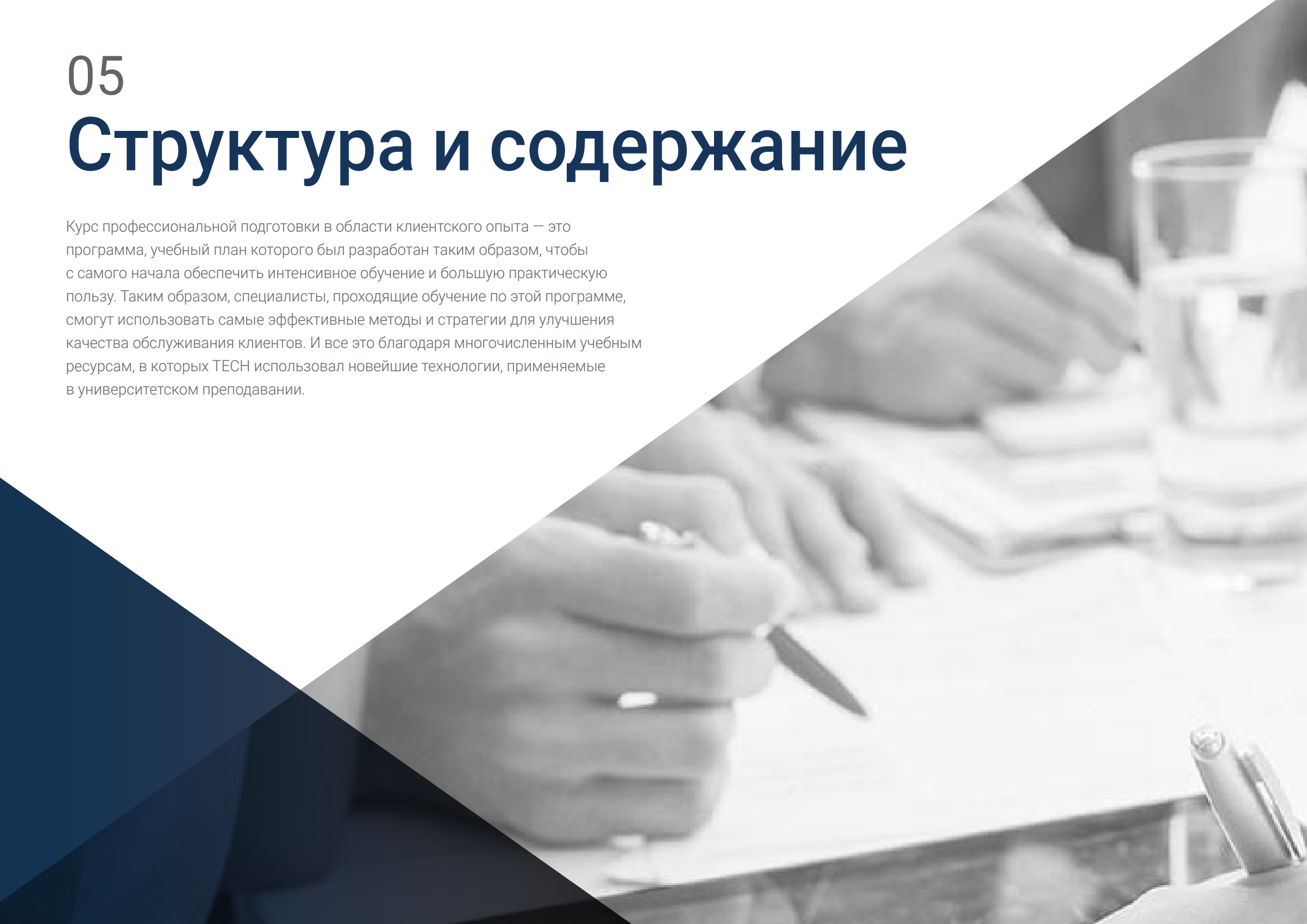
Определять, как можно использовать *инфлюенсеров* и *знаменитостей* для создания эмоционально связанного клиентского опыта



05

Структура и содержание

Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта — это программа, учебный план которого был разработан таким образом, чтобы с самого начала обеспечить интенсивное обучение и большую практическую пользу. Таким образом, специалисты, проходящие обучение по этой программе, смогут использовать самые эффективные методы и стратегии для улучшения качества обслуживания клиентов. И все это благодаря многочисленным учебным ресурсам, в которых TECH использовал новейшие технологии, применяемые в университетском преподавании.



“

Кроме того, в вашем распоряжении будет виртуальная библиотека, доступная 24 часа в сутки с любого цифрового устройства с подключением к интернету”

Учебный план

Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта предлагает студентам получить полный опыт обучения по созданию ценности через персонализированный опыт, реализации стратегий лояльности с целью повышения удовлетворенности клиентов.

Для достижения этих целей студенты углубятся в выбор метрик и идентификацию каждого потребительского профиля с целью анализа настроений, порождающих покупку, и выявления возможностей. Кроме того, благодаря видео-конспектам по каждой теме, подробным видеоматериалам, материалам для чтения и кейс-стади студент будет динамично изучать *покупательский опыт* и различные типы цифровых каналов для создания оптимального внимания.

Помимо этого, благодаря методике *Relearning* студенты будут более естественно продвигаться по учебной программе, закрепляя новые понятия и тем самым сокращая долгие часы учебы и запоминания.

Это, несомненно, прекрасная возможность для профессионалов, которые хотят совмещать качественное образование со своей повседневной деятельностью. Эта программа обеспечивает гибкость и адаптируется к реальным потребностям студентов без необходимости посещения очных занятий или занятий по фиксированному расписанию.

Курс профессиональной подготовки рассчитан на 6 месяцев и состоит из 3 модулей:

Модуль 1. Аналитика клиентского опыта

Модуль 2. Покупательский опыт

Модуль 3. Цифровой клиентский опыт



Где, когда и как учиться?

TECH предлагает возможность пройти данный Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта в полностью 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. Аналитика клиентского опыта

1.1. Качество данных и их применение. Ключевые элементы панели индикаторов

- 1.1.1. Сбор данных
 - 1.1.1.1. Что такое *отзывы* клиента, когда и как их собирать
- 1.1.2. Анализ данных
 - 1.1.2.1. Требования к поддержанию системы, интерпретируемой различными уровнями организации с течением времени
- 1.1.3. Принятие решений
 - 1.1.3.1. Интерпретация и действие

1.2. Индекс NPS, лояльность клиента

- 1.2.1. Индекс NPS: Что и как высчитывать
- 1.2.2. Использование NPS как показательного KPI. Плюсы и минусы
- 1.2.3. Примеры и ссылки по секторам

1.3. Индекс CSAT. Уровень удовлетворенности клиентов

- 1.3.1. Индекс CSAT: Что и как высчитывать
- 1.3.2. Применение индекса CSAT как показателей KPI. Плюсы и минусы
- 1.3.3. Примеры и ссылки по секторам

1.4. Дополнительные KPI

- 1.4.1. Индекс CES: удовлетворенность клиента степенью сложности того или иного действия
- 1.4.2. Индекс CLV: Жизненная ценность клиента
- 1.4.3. Показатели отсева и удержания
- 1.4.4. Отраслевая специфика

1.5. Онлайн-репутация. Значение семантических данных в интернете

- 1.5.1. Активное слушание в интернете: анализ репутации бренда в социальных сетях, сравнительные показатели и веб-страница
- 1.5.2. Стратегия ответа: взаимодействие как инструменты управления репутацией бренда
- 1.5.3. Платформы для слушания и управления

1.6. Центр поддержки. Телефон как мощный рычаг для определения пульса клиента

- 1.6.1. Иллюстрация роли CX в разработке инновационного продукта
- 1.6.2. Необходимые фазы
- 1.6.3. Распространенные ошибки

1.7. Ключи к достижению целостного представления об обратной связи с клиентами

- 1.7.1. Выбор оптимальных KPI
- 1.7.2. Оптимизация сроков путешествия для сбора *отзывов*
- 1.7.3. Определение клиентского опыта по типологии профилей

1.8. Технологическая архитектура. Основные вопросы

- 1.8.1. Безопасность
- 1.8.2. Конфиденциальность
- 1.8.3. Целостность
- 1.8.4. Масштабируемость
- 1.8.5. В реальном времени

1.9. Панель индикаторов

- 1.9.1. Роли
 - 1.9.1.1. Кто взаимодействует, цель и частота
- 1.9.2. Визуализация данных
 - 1.9.2.1. Платформы
- 1.9.3. Оценка последствий интеграции

1.10. Клиентский опыт с разных точек зрения: путь к совершенству

- 1.10.1. Степень знания своего клиента и целевого клиента
- 1.10.2. Управление опытом работы с внешними командами
- 1.10.3. Ресурсы, время и последующие действия
- 1.10.4. Информирование со стороны руководства/исполнительной команды

Модуль 2. Покупательский опыт**2.1. Покупательский опыт**

- 2.1.1. Покупательский опыт
- 2.1.2. Генерирование опыта как способ дифференциации
- 2.1.3. Ключи к пониманию *покупательского опыта*

2.2. Процесс покупки и цикл продаж

- 2.2.1. Психология потребителя в принятии решений о покупке
- 2.2.2. Цикл продаж. Ключи к оптимизации процесса продаж
- 2.2.3. Рынок и покупательские модели

2.3. Превосходство в обслуживании клиентов и послепродажном обслуживании

- 2.3.1. Обслуживание клиентов и послепродажное обслуживание
- 2.3.2. Многоканальное обслуживание клиентов
- 2.3.3. Техники эффективной коммуникации с клиентами
- 2.3.4. Влияние персонала магазина на впечатления от покупок

2.4. Персонализация пользовательского опыта

- 2.4.1. Персонализация пользовательского опыта. Актуальность
- 2.4.2. Влияние персонализации на принятие решений о покупке
- 2.4.3. Персонализация физического обслуживания клиента

2.5. Проектирование покупательского опыта в физическом магазине

- 2.5.1. Проектирование планировки магазина по принципу совершенствования клиентского опыта
- 2.5.2. Использование органов чувств для создания положительных эмоций у покупателей
- 2.5.3. Стратегии улучшения впечатлений в физическом магазине

2.6. Технологии в магазине

- 2.6.1. Интерактивные экраны в физических магазинах
- 2.6.2. *Геотаргетинг*: использование маячков для персонализации покупок
- 2.6.3. Анализ данных для совершенствования покупки

2.7. Эмоциональный маркетинг в опыте покупок

- 2.7.1. Эмоции при принятии решений о покупке. Влияние
- 2.7.2. Разработка стратегий эмоционального маркетинга
- 2.7.3. Применение *сторителлинга* в покупательском опыте

2.8. Сенсорный маркетинг в покупательском опыте

- 2.8.1. Сенсорный маркетинг. Актуальность
- 2.8.2. Техники сенсорного маркетинга
 - 2.8.2.1. Органы чувств как генераторы положительных потребительских эмоций
- 2.8.3. Тенденции в сенсорном маркетинге. Будущее

2.9. Оценка покупательского опыта

- 2.9.1. Метрические данные
- 2.9.2. Сбор *отзывов* клиентов
- 2.9.3. Действия и методы оценки опыта работы с физическими магазинами

2.10. Создание запоминающегося покупательского опыта

- 2.10.1. Создание запоминающегося покупательского опыта
- 2.10.2. Тенденции *ритейла*
- 2.10.3. Доступный *покупательский опыт*

Модуль 3. Цифровой клиентский опыт

3.1. Цифровые каналы

- 3.1.1. Интернет вещей (IoT) и его роль в цифровых каналах
- 3.1.2. Виды цифровых каналов
- 3.1.3. Выбор подходящих для вашего бизнеса цифровых каналов

3.2. Веб-канал

- 3.2.1. Анализ пользовательского опыта в веб-канале
- 3.2.2. Оптимизация поиска (SEO)
- 3.2.3. Жидкий веб-дизайн: адаптация к мобильным устройствам

3.3. Мобильные устройства и социальные сети

- 3.3.1. Виды мобильных приложений
- 3.3.2. Основные функции приложения. Внедрение
- 3.3.3. Влияние социальных сетей на клиентский опыт
 - 3.3.3.1. Усилия по улучшению взаимодействия с клиентами и повышению их удовлетворенности

3.4. Чат-боты

- 3.4.1. Виды чат-ботов
 - 3.4.1.1. Чат-боты на основе правил
 - 3.4.1.2. Чат-боты на основе искусственного интеллекта
 - 3.4.1.3. Гибридные чат-боты
- 3.4.2. Интеграция чат-ботов в цифровые каналы для повышения качества обслуживания клиентов и эффективности работы
- 3.4.3. Проектирование чат-бота для интуитивного и эффективного пользовательского опыта

3.5. Голосовые технологии

- 3.5.1. Голосовые технологии. Примеры использования
- 3.5.2. Виртуальные помощники для улучшения обслуживания клиентов
- 3.5.3. Голосовые технологии в работе с клиентским опытом. Тенденции и будущее

3.6. Клиентский опыт в цифровых каналах

- 3.6.1. Клиентский опыт в цифровых каналах
- 3.6.2. Веб-дизайн как мотор совершенствования пользовательского опыта
- 3.6.3. Эффективность как часть опыта

3.7. Дизайн для каналов

- 3.7.1. Многоканальный дизайн
- 3.7.2. Управление дизайном для совершенствования опыта в разных каналах
- 3.7.3. Системы дизайна: *Atomic Design* и *Design System*

3.8. Работа с каналами

- 3.8.1. Контент-маркетинг
 - 3.8.1.1. Создание ценного и релевантного контента и релевантного контента для клиентов в цифровых каналах
- 3.8.2. Оптимизация цифровых каналов для улучшения позиционирования в результатах поиска
- 3.8.3. Использование инфлюенсеров и знаменитостей для обеспечения эмоционального контакта с клиентами

3.9. Персонализация

- 3.9.1. Многоканальная персонализация. Персонализированный пользовательский опыт
- 3.9.2. Искусственный интеллект
 - 3.9.2.1. Кластеризация и гиперперсонализация
- 3.9.3. Персонализация для создания актуальных и привлекательных предложений для каждого клиента

3.10. Многоканальность и Frictionless

- 3.10.1. Понятие *Frictionless* и его влияние на клиентский опыт
- 3.10.2. Определение и управление конфликтами с клиентом



“

Повышение удовлетворенности клиентов и вовлеченности в бренд с помощью новейших цифровых тенденций в области клиентского опыта”

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.



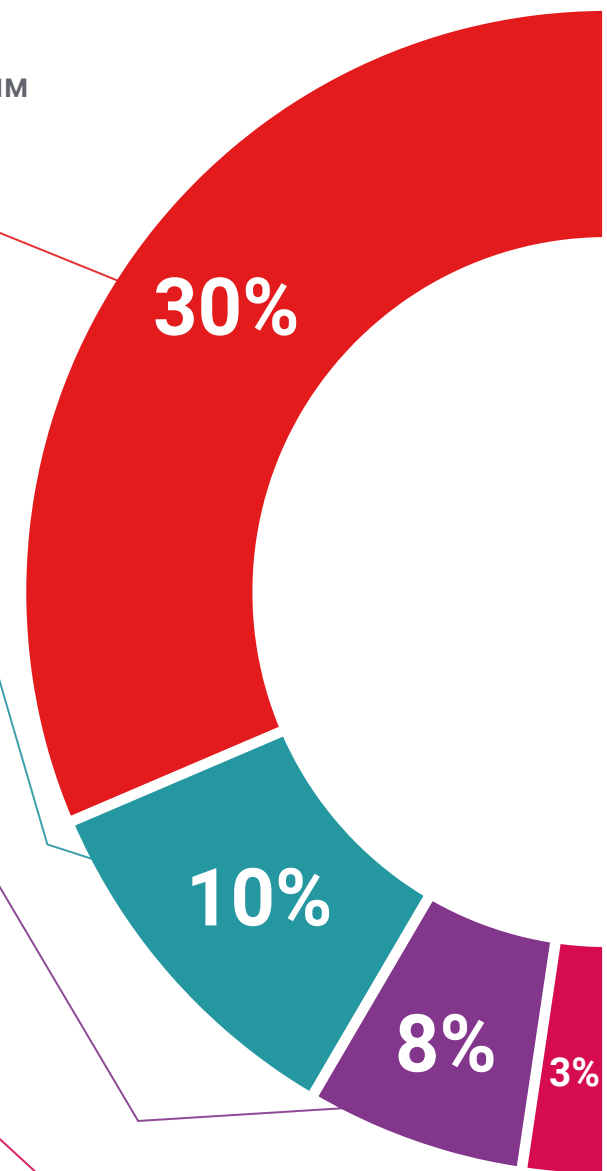
Практика управленческих навыков

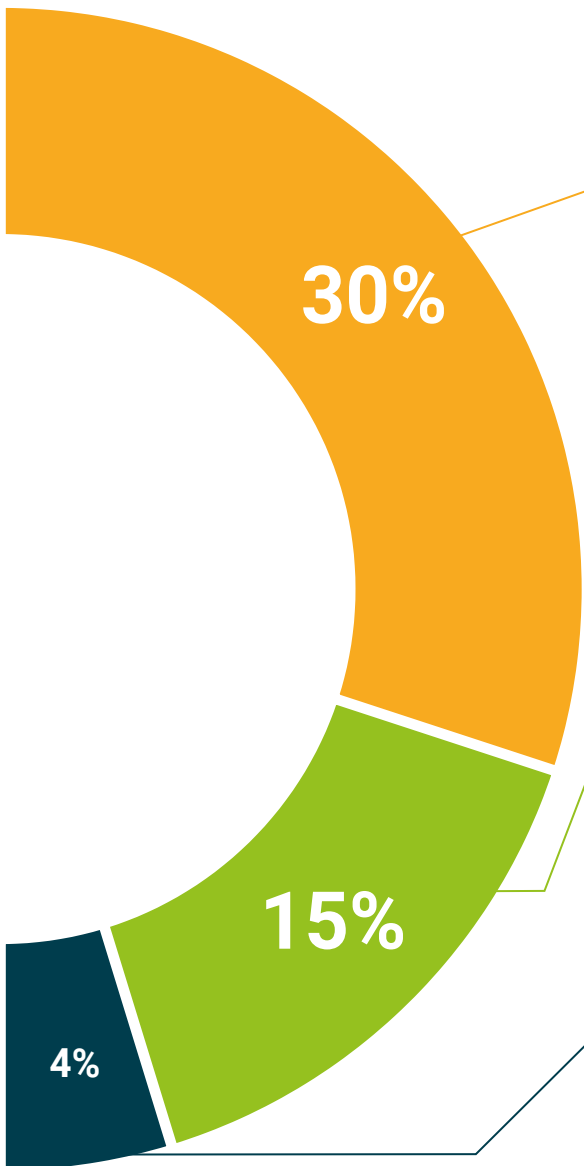
Студенты будут осуществлять деятельность по развитию конкретных управленческих компетенций в каждой предметной области. Практика и динамика приобретения и развития навыков и способностей, необходимых топ-менеджеру в условиях глобализации, в которой мы живем.



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.



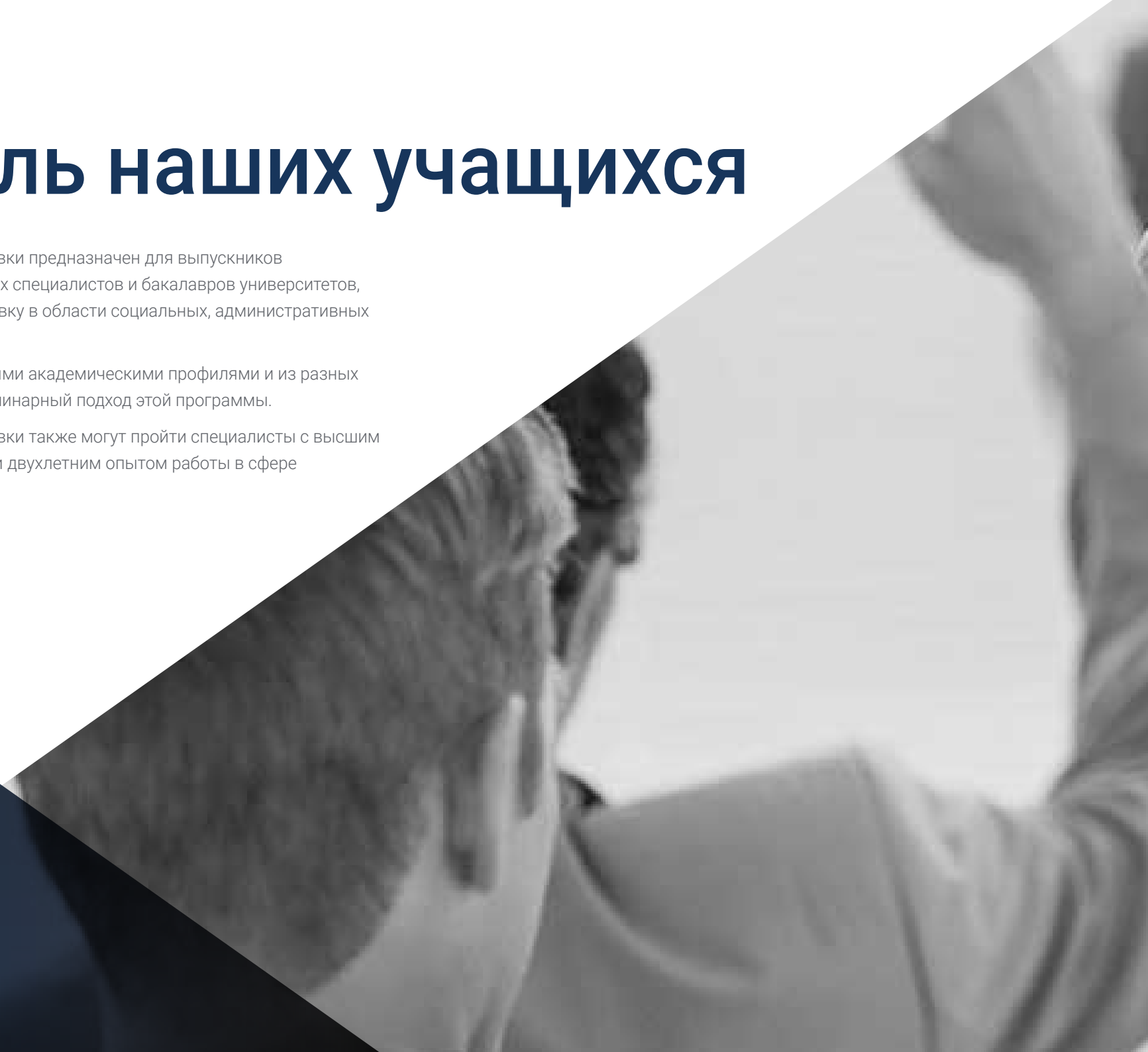
07

Профиль наших учащихся

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

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

Курс профессиональной подготовки также могут пройти специалисты с высшим образованием в любой области и двухлетним опытом работы в сфере клиентского опыта.



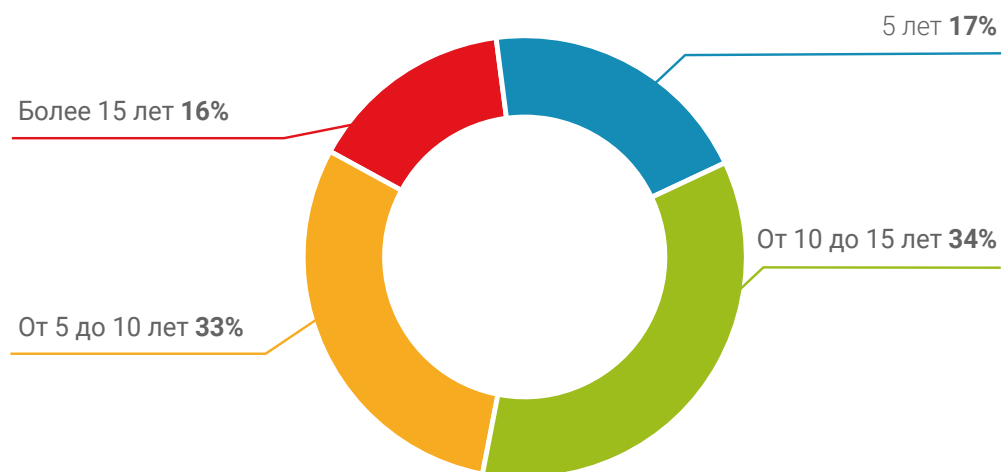
“

Если у вас есть опыт работы в области маркетинга, и вы желаете продвигаться в сфере привлечения клиентов, то эта программа – то, что вам нужно”

Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

Годы практики



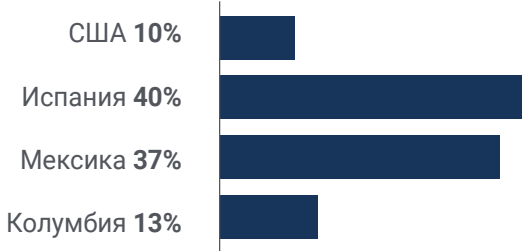
Образование



Академический профиль



Географическое распределение



Лаура Кортихо Суарес

Эксперт в области клиентского опыта

"Эта программа стала преимуществом в моей профессиональной карьере. Она позволила мне внедрить новые цифровые стратегии и максимально использовать их для улучшения качества обслуживания клиентов компаний, с которыми я работаю. Уникальная возможность от лучших экспертов"

08

Руководство курса

Одним из элементов, отличающих эту программу, является преподавательский состав, ответственный за разработку и развитие учебного плана. Благодаря их обширному профессиональному опыту в области маркетинга, привлечения клиентов и UXLearn в ведущих национальных и международных компаниях, студенты гарантировано получают доступ к очень ценной информации, которая поможет им расширить свои знания и сделать карьеру в области клиентского опыта.



“

Выдающиеся профессионалы в области маркетинга и привлечения клиентов предоставят вам самую свежую информацию о клиентском опыте”

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 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-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

Г-жа Де лос Рейес Флорес, Палома

- ♦ Менеджер по работе с клиентами и маркетингу влияния в The NewsRoom Digital Group
- ♦ Ассистент по производству в журнале Elle
- ♦ Степень магистра в области управления бизнесом в сфере моды в ESDEN Business School
- ♦ Двойная степень бакалавра в области права в Университете Кастилии-Ла-Манчи

09

Влияние на карьеру

Эта академическая опция предназначена для развития карьеры студентов, которые ее проходят. Поэтому учебный план данной программы имеет теоретико-практическую направленность, что позволит вам внедрить в свою повседневную работу стратегии, которые в настоящее время приносят наибольшие результаты в области клиентского опыта. Таким образом, студенты расширят поле своей деятельности и смогут реализовать свои стремления к профессиональному росту в этом секторе.



“

*Достигайте ваших профессиональных
целей с в области клиентского опыта
благодаря TECH”*

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

Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта TECH – 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.

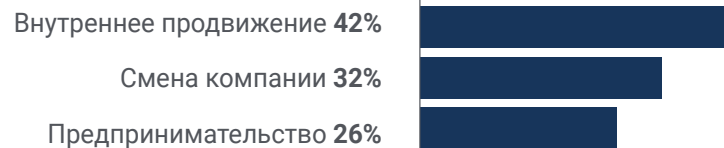
*Станьте экспертом
в области улучшения
послепродажного
обслуживания
и расширьте
сферу своей
профессиональной
деятельности.*

*Вы достигните
позитивных перемен
в вашей карьере
и в области клиентского
покупательского опыта.*

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

Курс профессиональной подготовки в области клиентского опыта, несомненно, способствует не только освоению студентами предмета, но и в компании, в которой они выполняют свои функции. Таким образом, компании повышают свой престиж, имея высококвалифицированных специалистов, которые постоянно обновляют свои знания и учитывают последние тенденции в этой области. Академическая опция, открывающая широкие возможности как для профессионалов, так и для компаний, в которых они работают.



““

В цифровую эпоху профессионалы в области клиентского опыта должны быть знакомы с последними тенденциями. Добивайтесь этого с данным Курсом профессиональной подготовки”

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 Клиентский опыт гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Курса профессиональной подготовки, выдаваемого TESH Технологическим университетом.



““

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

Данный **Курс профессиональной подготовки в области Клиентский опыт** 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 Клиентский опыт**
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 Обязательство

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее Качество

Веб обучение

Развитие Институты

Виртуальный класс Языки

tech технологический
университет

Курс профессиональной
подготовки

Клиентский опыт

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

Курс профессиональной подготовки

Клиентский опыт

