

Universitätskurs

Customer Experience Analytics



Universitätskurs Customer Experience Analytics

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online
- » Gerichtet an: Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Studiengänge in den Bereichen Sozial- oder Rechtswissenschaften, Verwaltung oder Business Administration abgeschlossen haben.

Internetzugang: www.techtitute.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/customer-experience-analytics

Index

01

Willkommen

Seite 4

02

Warum an der TECH studieren?

Seite 6

03

Warum unser Programm?

Seite 10

04

Ziele

Seite 14

05

Struktur und Inhalt

Seite 18

06

Methodik

Seite 24

07

Profil unserer Studenten

Seite 32

08

Kursleitung

Seite 36

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

Seite 40

10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Seite 44

11

Qualifizierung

Seite 48

01

Willkommen

Customer Experience Analytics ist für Unternehmen aufgrund des zunehmenden Wettbewerbs auf dem Markt und der wachsenden Bedeutung der Kundenzufriedenheit unerlässlich. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, das Kundenerlebnis als entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg zu verstehen und zu verbessern. Durch das Sammeln, Analysieren und Nutzen von Kundenerfahrungsdaten können Unternehmen ihre finanzielle Performance verbessern, die Kundenbindung erhöhen und die Kundenloyalität stärken. Dieser Studiengang vermittelt den Studenten die notwendigen Fähigkeiten zur Datenanalyse und zur fundierten Entscheidungsfindung in Unternehmen. Die Flexibilität der *Relearning*-Lehrmethode ermöglicht es den Studenten, die akademischen Ressourcen nach ihren Bedürfnissen und Zeitplänen zu organisieren, was das Online-Studium erleichtert.



Universitätskurs in Customer Experience Analytics.
TECH Technologische Universität



“

Werden Sie der User Experience Designer, der Sie sein wollen, dank der Kenntnisse, die Sie mit diesem Universitätskurs erwerben werden"

02

Warum an der TECH studieren?

TECH ist die weltweit größte 100%ige Online Business School. Es handelt sich um eine Elite-Business School mit einem Modell, das höchsten akademischen Ansprüchen genügt. Ein leistungsstarkes internationales Zentrum für die intensive Fortbildung von Führungskräften.



“

TECH ist eine Universität an der Spitze der Technologie, die dem Studenten alle Ressourcen zur Verfügung stellt, um ihm zu helfen, geschäftlich erfolgreich zu sein"

Bei TECH Technologische Universität



Innovation

Die Universität bietet ein Online-Lernmodell an, das modernste Bildungstechnologie mit höchster pädagogischer Genauigkeit verbindet. Eine einzigartige Methode mit höchster internationaler Anerkennung, die dem Studenten die Schlüssel für seine Entwicklung in einer Welt des ständigen Wandels liefert, in der Innovation der wesentliche Einsatz eines jeden Unternehmers sein muss.

"Die Erfolgsgeschichte von Microsoft Europa" für die Einbeziehung des neuen interaktiven Multivideosystems in unsere Programme.



Maximalforderung

Das Zulassungskriterium von TECH ist nicht wirtschaftlich. Sie brauchen keine große Investitionen zu tätigen, um bei TECH zu studieren. Um jedoch einen Abschluss bei TECH zu erlangen, werden die Grenzen der Intelligenz und der Kapazität des Studenten getestet. Die akademischen Standards von TECH sind sehr hoch...

95% | der Studenten von TECH schließen ihr Studium erfolgreich ab



Networking

Fachleute aus der ganzen Welt nehmen an der TECH teil, so dass der Student ein großes Netzwerk von Kontakten knüpfen kann, die für seine Zukunft nützlich sein werden.

+100.000 jährlich spezialisierte Manager
+200 verschiedene Nationalitäten



Empowerment

Der Student wird Hand in Hand mit den besten Unternehmen und Fachleuten von großem Prestige und Einfluss wachsen. TECH hat strategische Allianzen und ein wertvolles Netz von Kontakten zu den wichtigsten Wirtschaftsakteuren auf den 7 Kontinenten aufgebaut.

+500 | Partnerschaften mit den besten Unternehmen



Talent

Dieses Programm ist ein einzigartiger Vorschlag, um die Talente des Studenten in der Geschäftswelt zu fördern. Eine Gelegenheit für ihn, seine Anliegen und seine Geschäftsvision vorzutragen.

TECH hilft dem Studenten, sein Talent am Ende dieses Programms der Welt zu zeigen.



Multikultureller Kontext

Ein Studium bei TECH bietet dem Studenten eine einzigartige Erfahrung. Er wird in einem multikulturellen Kontext studieren. In einem Programm mit einer globalen Vision, dank derer er die Arbeitsweise in verschiedenen Teilen der Welt kennenlernen und die neuesten Informationen sammeln kann, die am besten zu seiner Geschäftsidee passen.

Unsere Studenten kommen aus mehr als 200 Ländern.



TECH strebt nach Exzellenz und hat zu diesem Zweck eine Reihe von Merkmalen, die sie zu einer einzigartigen Universität machen:



Analyse

TECH erforscht die kritische Seite des Studenten, seine Fähigkeit, Dinge zu hinterfragen, seine Problemlösungsfähigkeiten und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten.



Akademische Spitzenleistung

TECH bietet dem Studenten die beste Online-Lernmethodik. Die Universität kombiniert die *Relearning*-Methode (die international am besten bewertete Lernmethode für Aufbaustudien) mit der Fallstudie. Tradition und Avantgarde in einem schwierigen Gleichgewicht und im Rahmen einer anspruchsvollen akademischen Laufbahn.



Skaleneffekt

TECH ist die größte Online-Universität der Welt. Sie verfügt über ein Portfolio von mehr als 10.000 Hochschulabschlüssen. Und in der neuen Wirtschaft gilt: **Volumen + Technologie = disruptiver Preis**. Damit stellt TECH sicher, dass das Studium nicht so kostspielig ist wie an anderen Universitäten.



Mit den Besten lernen

Das Lehrteam von TECH erklärt im Unterricht, was sie in ihren Unternehmen zum Erfolg geführt hat, und zwar in einem realen, lebendigen und dynamischen Kontext. Lehrkräfte, die sich voll und ganz dafür einsetzen, eine hochwertige Spezialisierung zu bieten, die es dem Studenten ermöglicht, in seiner Karriere voranzukommen und sich in der Geschäftswelt zu profilieren.

Lehrkräfte aus 20 verschiedenen Ländern.



Bei TECH werden Sie Zugang zu den präzisesten und aktuellsten Fallstudien im akademischen Bereich haben"

03

Warum unser Programm?

Die Teilnahme am TECH-Programm bedeutet eine Vervielfachung der Chancen auf beruflichen Erfolg im Bereich der höheren Unternehmensführung.

Es ist eine Herausforderung, die Anstrengung und Hingabe erfordert, aber die Tür zu einer vielversprechenden Zukunft öffnet. Der Student wird von den besten Lehrkräften und mit den flexibelsten und innovativsten Lehrmethoden unterrichtet.



“

Wir verfügen über das renommierteste Dozententeam und den umfassendsten Lehrplan auf dem Markt, so dass wir Ihnen eine Fortbildung auf höchstem akademischen Niveau bieten können"

Dieses Programm bietet eine Vielzahl von beruflichen und persönlichen Vorteilen, darunter die Folgenden:

01

Einen deutlichen Schub für die Karriere des Studenten

Mit einem Studium bei TECH wird der Student seine Zukunft selbst in die Hand nehmen und sein volles Potenzial entfalten können. Durch die Teilnahme an diesem Programm wird er die notwendigen Kompetenzen erwerben, um in kurzer Zeit eine positive Veränderung in seiner Karriere zu erreichen.

70% der Teilnehmer dieser Spezialisierung erreichen in weniger als 2 Jahren eine positive Veränderung in ihrer Karriere.

02

Entwicklung einer strategischen und globalen Vision des Unternehmens

TECH bietet einen detaillierten Überblick über das allgemeine Management, um zu verstehen, wie sich jede Entscheidung auf die verschiedenen Funktionsbereiche des Unternehmens auswirkt.

Die globale Vision des Unternehmens von TECH wird Ihre strategische Vision verbessern.

03

Konsolidierung des Studenten in der Unternehmensführung

Ein Studium an der TECH öffnet die Türen zu einem beruflichen Panorama von großer Bedeutung, so dass der Student sich als hochrangiger Manager mit einer umfassenden Vision des internationalen Umfelds positionieren kann.

Sie werden mehr als 100 reale Fälle aus dem Bereich der Unternehmensführung bearbeiten.

04

Übernahme neuer Verantwortung

Während des Programms werden die neuesten Trends, Entwicklungen und Strategien vorgestellt, damit der Student seine berufliche Tätigkeit in einem sich verändernden Umfeld ausüben kann.

45% der Studenten werden intern befördert.

05

Zugang zu einem leistungsfähigen Netzwerk von Kontakten

TECH vernetzt seine Studenten, um ihre Chancen zu maximieren. Studenten mit den gleichen Sorgen und dem Wunsch zu wachsen. So wird es möglich sein, Partner, Kunden oder Lieferanten zu teilen.

Sie werden ein Netz von Kontakten finden, das für Ihre berufliche Entwicklung unerlässlich ist.

06

Rigoreuse Entwicklung von Unternehmensprojekten

Der Student wird eine tiefgreifende strategische Vision erlangen, die ihm helfen wird, sein eigenes Projekt unter Berücksichtigung der verschiedenen Bereiche des Unternehmens zu entwickeln.

20% unserer Studenten entwickeln ihre eigene Geschäftsidee.

07

Verbesserung von *Soft Skills* und Führungsqualitäten

TECH hilft dem Studenten, sein erworbenes Wissen anzuwenden und weiterzuentwickeln und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu verbessern, um eine Führungspersönlichkeit zu werden, die etwas bewirkt.

Verbessern Sie Ihre Kommunikations- und Führungsfähigkeiten und geben Sie Ihrer Karriere einen neuen Impuls.

08

Teil einer exklusiven Gemeinschaft sein

Der Student wird Teil einer Gemeinschaft von Elite-Managern, großen Unternehmen, renommierten Institutionen und qualifizierten Professoren der renommiertesten Universitäten der Welt sein: die Gemeinschaft der TECH Technologischen Universität.

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich mit einem Team von international anerkannten Dozenten zu spezialisieren.

04 Ziele

Nach Abschluss dieses Universitätskurses verfügen die Studenten über spezielle Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich *Customer Experience Management* und strategische Entscheidungsfindung. Darüber hinaus zielt das Programm darauf ab, den Studenten ein tiefes Verständnis für die Bedeutung der Kundenzufriedenheit für die finanzielle Leistung des Unternehmens zu vermitteln. Auf diese Weise wird der Spezialist die entscheidenden Aspekte beherrschen, um die Erfahrung des Benutzers an jedem Kontaktpunkt mit dem Unternehmen zu verbessern und so seine Bindung und Loyalität zu erhöhen. Kurz gesagt, die Studenten werden darauf vorbereitet sein, sich den aktuellen Herausforderungen der *Customer Experience* zu stellen und die Unternehmensleistung in diesem Bereich zu verbessern.



“

Je ehrgeiziger Ihre Ziele sind, desto mehr werden Sie aus den 150 Stunden vielfältiger und multidisziplinärer Inhalte dieses Studiengangs herausholen können"

**TECH macht sich die Ziele ihrer Studenten zu eigen.
Gemeinsam arbeiten sie daran, diese zu erreichen.**

Der **Universitätskurs in Customer Experience Analytics** befähigt den Studenten zu Folgendem:

01

Analysieren von Fallstudien von Unternehmen, die ihre Marketingstrategien und Einkaufserlebnisse auf der Grundlage der Ergebnisse ihrer VOC-Methodik erfolgreich angepasst haben

02

Definieren der Werte und Prinzipien der Organisation, die es ermöglichen, eine Kultur zu schaffen, die auf Customer Experience ausgerichtet ist, und zeigen, wie diese Werte in konkrete Maßnahmen zum Nutzen des Kunden umgesetzt werden

03

Etablieren von Arbeitsmethoden, die die Kreativität und die kontinuierliche Verbesserung rationalisieren und fördern





04

Definieren der Grundlagen für die Umsetzung eines CX-Projekts

05

Entwerfen eines effektiven, entscheidungsorientierten Modells zur Steuerung der Kundenzufriedenheit mit mehreren Rollen

06

Identifizieren des besten Kundenerfahrungs-KPIs je nach Art des Unternehmens

05

Struktur und Inhalt

Der Schwerpunkt des Universitätskurses in Customer Experience Analytics liegt auf der Anpassung an die Bedürfnisse von Fachleuten in diesem Bereich, weshalb er auch online angeboten wird. Die Studenten haben die Möglichkeit, ihre Lernerfahrung während des sechswöchigen Programms individuell zu gestalten, da sie frei wählen können, wann und wo sie studieren. Der flexible und erschwingliche Ansatz des Programms ermöglicht es Fachleuten, ihre akademischen Ressourcen an ihre Zeitpläne und beruflichen Verpflichtungen anzupassen.



“

Die 150 Stunden vielfältiger Inhalte dieses Programms werden in einem hochmodernen virtuellen Campus gehostet, auf den Sie von jedem internetfähigen Gerät aus zugreifen können"

Lehrplan

Das Hauptziel des Universitätskurses in Customer Experience Analytics ist es, die analytischen Fähigkeiten und die effiziente Entscheidungsfindung im Bereich *Customer Experience* zu verbessern und die Identifizierung der Kundenbedürfnisse zu vertiefen.

In den sechs Wochen des Programms werden unter anderem Managementfähigkeiten wie die Kernelemente für eine Scorecard, den NPS, den CSAT, ergänzende KPIs oder die Online-Reputation erarbeitet.

Der Lehrplan zielt darauf ab, Führungskräfte zu qualifizieren, die in der Lage sind, Hochleistungsteams im digitalen Sektor zu leiten und soll ihnen Fähigkeiten im Bereich der Entscheidungsfindung und des Projektmanagements aus strategischer, technologischer und innovativer Sicht vermitteln. Zu diesem Zweck wird die Lernerfahrung an die Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten angepasst, indem Lehrmaterial in verschiedenen Multimedia- und Textformaten angeboten wird.

Darüber hinaus ermöglicht das flexible Format des Abschlusses den Studenten, ihre akademischen Ressourcen entsprechend ihren Zeitplänen und beruflichen Verpflichtungen zu organisieren. In ähnlicher Weise wird die didaktische Methodik des *Relearning* eingesetzt, um sinnvolles und nachhaltiges Lernen zu fördern.

Dieser Universitätskurs erstreckt sich über 6 Wochen und besteht aus einem Modul:

Modul 1

Customer Experience Analytics



Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Customer Experience Analytics vollkommen online zu absolvieren. Während der 6 Wochen der Spezialisierung wird der Student in der Lage sein, jederzeit auf alle Inhalte dieses Programms zuzugreifen, was es ihm ermöglicht, seine Studienzeit selbst zu verwalten.

Eine einzigartige, wichtige und entscheidende Bildungserfahrung, um Ihre berufliche Entwicklung voranzutreiben und den endgültigen Sprung zu schaffen.

Modul 1. Customer Experience Analytics

<p>1.1. Datenqualität und -aktivierung. Zentrale Elemente für ein Dashboard</p> <p>1.1.1. Datenerfassung 1.1.1.1. Was, wann und wie Sie Kunden-Feedback sammeln</p> <p>1.1.2. Analyse der Daten 1.1.2.1. Anforderungen für die Pflege eines Systems, das von den verschiedenen Ebenen der Organisation im Laufe der Zeit interpretiert werden kann</p> <p>1.1.3. Entscheidungsfindung 1.1.3.1. Interpretation und Handeln</p>	<p>1.2. NPS, Kundenloyalität</p> <p>1.2.1. NPS: Was und wie er berechnet wird</p> <p>1.2.2. Der NPS als KPI-Benchmark. Pro und Kontra</p> <p>1.2.3. Beispiele und sektorale Referenzen</p>	<p>1.3. CSAT. Kundenzufriedenheit</p> <p>1.3.1. CSAT: Was und wie er berechnet wird</p> <p>1.3.2. Die Verwendung von CSAT als Benchmark-KPI. Pro und Kontra</p> <p>1.3.3. Beispiele und sektorale Referenzen</p>	<p>1.4. Ergänzende KPIs</p> <p>1.4.1. CES: Kundenzufriedenheit mit dem Schwierigkeitsgrad einer bestimmten Aktion</p> <p>1.4.2. CLV: Customer Lifetime Value</p> <p>1.4.3. Abwanderungs- und Bindungsraten</p> <p>1.4.4. Sektorspezifische Besonderheiten</p>
<p>1.5. Online-Reputation. Bedeutung der semantischen Daten im Internet</p> <p>1.5.1. Aktives Zuhören im Internet: Analyse der Markenreputation in sozialen Netzwerken, auf Vergleichsseiten und auf Ihrer Website</p> <p>1.5.2. Reaktionsstrategie: Interaktion als Instrument für das Markenreputationsmanagement</p> <p>1.5.3. Plattformen zum Zuhören und Verwalten</p>	<p>1.6. Contact Center. Das Telefon, eine mächtige Art und Weise, um den Puls des Kunden zu fühlen</p> <p>1.6.1. Illustration der Rolle der Kundenbetreuung bei der Entwicklung eines innovativen Produkts</p> <p>1.6.2. Wesentliche Schritte</p> <p>1.6.3. Häufige Fehler</p>	<p>1.7. Grundlagen für eine ganzheitliche Betrachtung des Kunden-Feedbacks</p> <p>1.7.1. Auswahl der optimalen KPIs</p> <p>1.7.2. Optimierung des Zeitplans der Journey für die Erfassung von Feedback</p> <p>1.7.3. Identifizierung des Kundenerlebnisses nach Kundenprofil-Typologie</p>	<p>1.8. Technologische Architektur. Schlüsselaspekte</p> <p>1.8.1. Sicherheit</p> <p>1.8.2. Privatsphäre</p> <p>1.8.3. Integrität</p> <p>1.8.4. Skalierbarkeit</p> <p>1.8.5. Echtzeit</p>
<p>1.9. Das Dashboard</p> <p>1.9.1. Rollen 1.9.1.1. Wer interagiert, Zweck und Häufigkeit</p> <p>1.9.2. Visualisierung von Daten: 1.9.2.1. Plattformen</p> <p>1.9.3. Bewertung der Auswirkungen von Integrationen</p>	<p>1.10. Kundenerlebnis von verschiedenen Ausgangspunkten aus: Der Weg zur Exzellenz</p> <p>1.10.1. Grad der Kenntnis Ihres Kunden und Zielkunden</p> <p>1.10.2. Erfahrungsmanagement mit externen Teams</p> <p>1.10.3. Ressourcen, Zeit und Nachbereitung</p> <p>1.10.4. Evangelisierung durch das Management/ Exekutivteam</p>		



Was mobilisiert den Verbraucher? Mit diesem Universitätskurs werden Sie die Grundlagen ihres Verhaltens von verschiedenen Ausgangspunkten aus erforschen und sich mit den Typologien der Kundenprofile befassen"



06

Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.





“

Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen hinter sich lässt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"

Die TECH Business School verwendet die Fallstudie, um alle Inhalte zu kontextualisieren.

Unser Programm bietet eine revolutionäre Methode zur Entwicklung von Fähigkeiten und Kenntnissen. Unser Ziel ist es, Kompetenzen in einem sich wandelnden, wettbewerbsorientierten und sehr anspruchsvollen Umfeld zu stärken.

“

Mit TECH werden Sie eine Art des Lernens erleben, die an den Grundlagen der traditionellen Universitäten auf der ganzen Welt rüttelt”



Dieses Programm bereitet Sie darauf vor, geschäftliche Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu meistern und Ihr Unternehmen erfolgreich zu machen.



Unser Programm bereitet Sie darauf vor, sich neuen Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu stellen und in Ihrer Karriere erfolgreich zu sein.

Eine innovative und andersartige Lernmethode

Dieses TECH-Programm ist eine intensive Spezialisierung, die von Grund auf neu geschaffen wurde, um Managern Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen auf höchstem Niveau zu bieten, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Dank dieser Methodik wird das persönliche und berufliche Wachstum gefördert und ein entscheidender Schritt in Richtung Erfolg gemacht. Die Fallmethode, die Technik, die diesem Inhalt zugrunde liegt, gewährleistet, dass die aktuellste wirtschaftliche, soziale und geschäftliche Realität berücksichtigt wird.

“

Sie werden durch gemeinschaftliche Aktivitäten und reale Fälle lernen, komplexe Situationen in realen Geschäftsumgebungen zu lösen“

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Business Schools der Welt, seit es sie gibt. Die Fallmethode wurde 1912 entwickelt, damit Jurastudenten das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernen.

Sie bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen konnten, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Was sollte eine Fachkraft in einer bestimmten Situation tun? Mit dieser Frage werden wir bei der Fallmethode konfrontiert, einer handlungsorientierten Lernmethode. Während des gesamten Programms werden die Studenten mit mehreren realen Fällen konfrontiert. Sie müssen ihr gesamtes Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und ihre Ideen und Entscheidungen verteidigen.

Relearning Methodology

TECH kombiniert die Methodik der Fallstudien effektiv mit einem 100%igen Online-Lernsystem, das auf Wiederholung basiert und in jeder Lektion verschiedene didaktische Elemente kombiniert.

Wir ergänzen die Fallstudie mit der besten 100%igen Online-Lehrmethode: Relearning.

Unser Online-System ermöglicht es Ihnen, Ihre Zeit und Ihr Lerntempo zu organisieren und an Ihren Zeitplan anzupassen. Sie können die Inhalte von jedem festen oder mobilen Gerät mit Internetanschluss abrufen.

Bei TECH lernen Sie mit einer hochmodernen Methodik, die darauf ausgerichtet ist, die Führungskräfte der Zukunft zu spezialisieren. Diese Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, wird Relearning genannt.

Unsere Wirtschaftshochschule ist die einzige spanischsprachige Schule, die für die Anwendung dieser erfolgreichen Methode zugelassen ist. Im Jahr 2019 ist es uns gelungen, die Gesamtzufriedenheit unserer Studenten (Qualität der Lehre, Qualität der Materialien, Kursstruktur, Ziele...) in Bezug auf die Indikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität zu verbessern.



In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher kombinieren wir jedes dieser Elemente konzentrisch. Mit dieser Methode wurden mehr als 650.000 Hochschulabsolventen mit beispiellosem Erfolg in so unterschiedlichen Bereichen wie Biochemie, Genetik, Chirurgie, internationales Recht, Managementfähigkeiten, Sportwissenschaft, Philosophie, Recht, Ingenieurwesen, Journalismus, Geschichte, Finanzmärkte und -instrumente fortgebildet. Dies alles in einem sehr anspruchsvollen Umfeld mit einer Studentenschaft mit hohem sozioökonomischem Profil und einem Durchschnittsalter von 43,5 Jahren.

Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

Nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Neurowissenschaften wissen wir nicht nur, wie wir Informationen, Ideen, Bilder und Erinnerungen organisieren, sondern auch, dass der Ort und der Kontext, in dem wir etwas gelernt haben, von grundlegender Bedeutung dafür sind, dass wir uns daran erinnern und es im Hippocampus speichern können, um es in unserem Langzeitgedächtnis zu behalten.

Auf diese Weise sind die verschiedenen Elemente unseres Programms im Rahmen des so genannten Neurocognitive Context-Dependent E-Learning mit dem Kontext verbunden, in dem der Teilnehmer seine berufliche Praxis entwickelt.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachleuten, die den Kurs unterrichten werden, speziell für den Kurs erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die Online-Arbeitsmethode von TECH zu schaffen. All dies mit den neuesten Techniken, die in jedem einzelnen der Materialien, die dem Studenten zur Verfügung gestellt werden, qualitativ hochwertige Elemente bieten.



Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt.

Das sogenannte Learning from an Expert festigt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



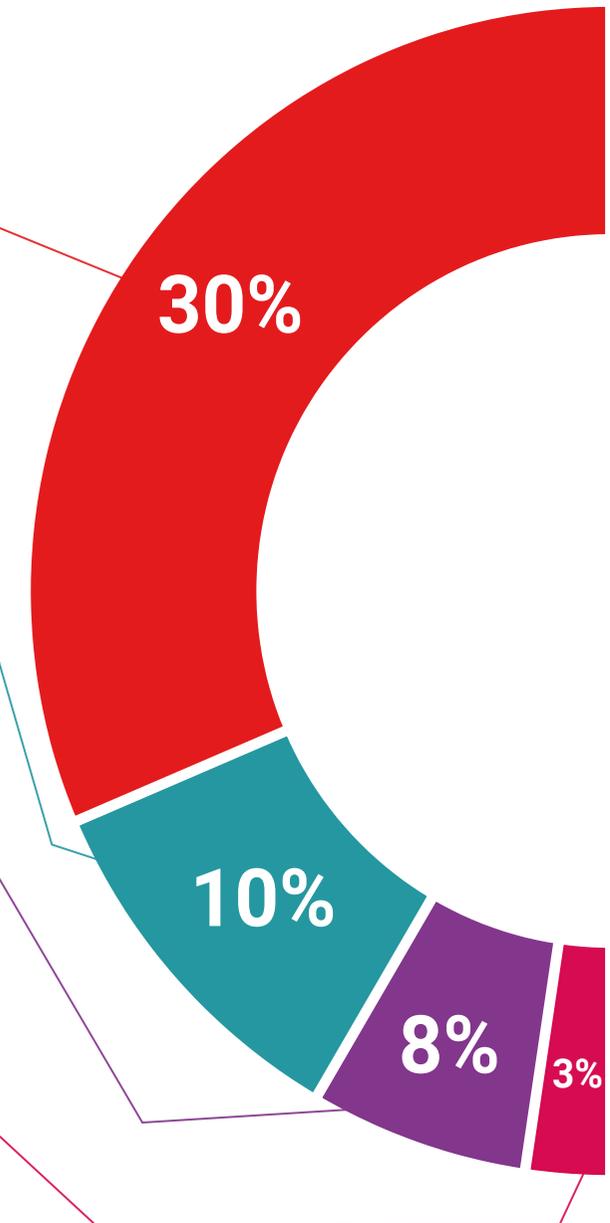
Übungen zu Managementfähigkeiten

Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Managementfähigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Übungen und Aktivitäten zum Erwerb und zur Entwicklung der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein leitender Angestellter im Rahmen der Globalisierung, in der wir leben, entwickeln muss.



Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u. a. In der virtuellen Bibliothek von TECH hat der Student Zugang zu allem, was er für seine Fortbildung benötigt.





Case Studies

Sie werden eine Auswahl der besten Fallstudien vervollständigen, die speziell für diese Qualifizierung ausgewählt wurden. Fälle, die von den besten Experten in Senior Management der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut werden.



Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "Europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



Testing & Retesting

Die Kenntnisse des Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass der Student überprüfen kann, wie er seine Ziele erreicht.



07

Profil unserer Studenten

Der Universitätskurs richtet sich an Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Abschlüsse im Bereich der Sozial- und Rechtswissenschaften, der Verwaltung oder der Wirtschaft erworben haben.

Die Vielfalt der Teilnehmer mit unterschiedlichen akademischen Profilen und mehreren Nationalitäten macht den multidisziplinären Ansatz dieses Programms aus.

Auch Berufstätige mit einem Hochschulabschluss in einem beliebigen Bereich und zwei Jahren Berufserfahrung im Feld des digitalen Marketings können den Universitätskurs absolvieren.



“

Machen Sie einen Sprung in Ihrer beruflichen Laufbahn und spezialisieren Sie sich auf einen innovativen Bereich, der in den größten Unternehmen der Welt an der Tagesordnung ist"

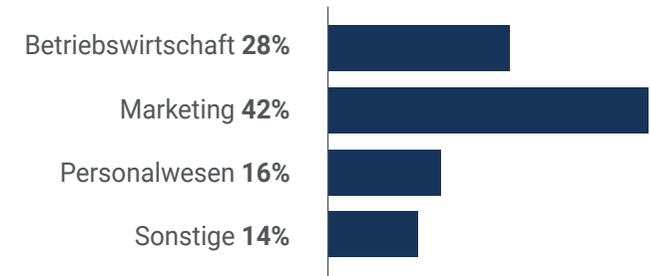
Durchschnittliches Alter

Zwischen **35** und **45** Jahren

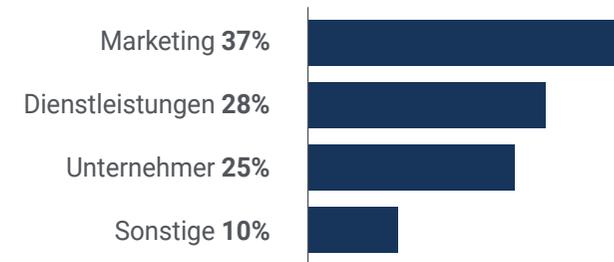
Jahre der Erfahrung



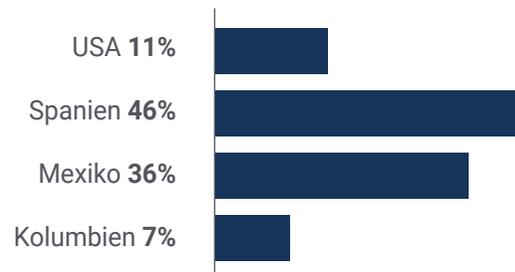
Ausbildung



Akademisches Profil



Geografische Verteilung



Irene Martín Montaña

Manager für Kundenerfahrung

"Der Universitätskurs in Customer Experience Analytics war für mich eine außerordentlich wertvolle Erfahrung. Dank des Wissens und der Fähigkeiten, die ich erworben habe, weiß ich jetzt genau, wie ich das Kundenerlebnis in meinem Unternehmen messen und verbessern kann. Die Dozenten waren sehr professionell und erfahren, und ihre praktische Perspektive war für meine berufliche Entwicklung von unschätzbarem Wert"

08

Kursleitung

Das Dozententeam des Universitätskurses in Customer Experience Analytics besteht aus Fachleuten, die nachweislich auf dem Gebiet der User Experience tätig sind. Die Dozenten sind Spezialisten für Datenanalyse, Verbesserungsstrategien und fundierte Geschäftsentscheidungen. Da sie selbst in der Branche tätig sind, können sie den Studenten eine praktische und aktuelle Perspektive auf das Kundenerlebnis und dessen Entwicklung vermitteln.



“

Die Experten für Kundenerfahrung, die an diesem Programm ausmachen, stehen Ihnen während des Kurses für alle Fragen zur Verfügung"

Leitung



Fr. Yépez Molina, Pilar

- ♦ Marketingberaterin und -Trainerin für Unternehmen unter der Marke La Digitalista
- ♦ Kreativdirektorin und Gründungsgesellschafterin bei ÚbicaBelow, wo sie On- und Offline-Marketingkampagnen entwickelt und gestaltet
- ♦ Executive Creative Director für die Erstellung und Entwicklung von Werbe- und Beziehungsmarketingkampagnen für Kunden on- und offline bei Sidecar SGM
- ♦ Online Creative Manager und Executive Creative Director bei MC Comunicació
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing an der katalanischen Journalistenschule
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing und Kommunikationsstrategien im Studiengang Ingenieurwesen an der BES La Salle
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing an der EUNCET
- ♦ Aufbaustudiengang in Relationship Marketing von ICEMD
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Public Relations an der Universität von Sevilla



Professoren

Fr. Aparicio Ruiz, Marta

- Marketing Manager Bioo (Green Tech)
- Marketing Manager EMEA Iberostar Hotel & Resort
- Direktorin für Digitales Geschäft bei der Selenta Gruppe (Hospitality)
- Leiterin der Abteilung Customer Engagement bei Lets Bonus
- Online Country Manager bei Vueling Airlines
- Online Marketing Manager bei Fluggesellschaften
- Dozentin für Digitales Marketing Management und Geschäftskommunikation im Internet bei ESDEN
- Dozentin für Werbestrategie und Kreativität an der Universität Ramón Llull
- Hochschulabschluss in Wirtschaftswissenschaften an der Universität Pompeu Fabra
- Hochschulabschluss in Multimedia vom Zentrum für Bild- und Multimediatechnologie

“

Zusätzlich zu den aktuellen Inhalten und der flexiblen und 100%igen Online-Methodik wird diese Qualifikation von renommierten Experten auf diesem Gebiet gelehrt"

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

Dieser Universitätskurs kann einen großen Einfluss auf die Karriere einer Fachkraft haben, die sich auf digitales Marketing spezialisiert hat. Denn dieses Programm vermittelt praktische Fähigkeiten und Kenntnisse, die auf dem heutigen Markt sehr geschätzt werden. Auf diese Weise können die Studenten das Gelernte in ihrer täglichen Arbeit anwenden und die User Experience ihrer Kunden verbessern. Darüber hinaus ermöglicht die Flexibilität des Online-Programms den Studenten, ihr Studium an ihren beruflichen und persönlichen Zeitplan anzupassen, was es ihnen erleichtert, weiterhin zu arbeiten und gleichzeitig ihre Fähigkeiten und Kenntnisse zu verbessern. Dies sorgt für eine größere Arbeitszufriedenheit und bessere Karrierechancen in der Zukunft.



“

Wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihre Karriere einen qualitativen Sprung braucht, ist dieser Universitätskurs eine einzigartige Gelegenheit, dies zu erreichen"

Das erworbene Wissen wird Ihr größtes Kapital sein, um Ihre Leistung in Fällen von nicht vorhandener Customer Experience in Unternehmen zu garantieren.

**Sind Sie bereit, den Sprung zu wagen?
Es erwartet Sie eine hervorragende berufliche Weiterentwicklung.**

Der Universitätskurs in Customer Analytics Experience der TECH ist ein intensives Programm, das auf Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich des digitalen Marketings vorbereitet. Das Hauptziel ist es, Ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Wir helfen Ihnen, erfolgreich zu sein.

Wenn Sie sich verbessern, eine positive Veränderung auf beruflicher Ebene erreichen und mit den Besten zusammenarbeiten wollen, sind Sie hier genau richtig.

Dieser akademische Weg ist exklusiv bei TECH und Sie können ihn dank der 100%igen Online-Relearning-Methodik in Ihrem eigenen Tempo absolvieren“

Zeitpunkt des Wandels



Art des Wandels



Gehaltsverbesserung

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von mehr als **27%**



10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Die Weiterbildung, die der Universitätskurs in Customer Experience Analytics seinen Studenten bietet, kann den Unternehmen, die sie beschäftigen, zahlreiche Vorteile bringen. Diese Fachleute sind in der Lage, Daten zu analysieren, zu interpretieren und anzuwenden, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Durch den Einsatz datengesteuerter Verfahren können Unternehmen fundierte Entscheidungen treffen, die Kundenzufriedenheit verbessern und die Kundenbindung erhöhen. Darüber hinaus kann ein Unternehmen mit einem Spezialisten für *Customer Experience Analytics* seinen Ruf verbessern und sich von der Konkurrenz abheben, was zu einem nachhaltigen und profitablen Wachstum führen kann.



“

Der sehr hohe Grad an Spezialisierung im Bereich Customer Experience, den Sie mit diesem Programm erreichen, macht Sie zu einem unverzichtbaren Aktivposten für Ihr Unternehmen und zu einem gefragten Mitarbeiter auf dem heutigen Arbeitsmarkt"

Die Entwicklung und Bindung von Talenten in Unternehmen ist die beste langfristige Investition.

01

Wachsendes Talent und intellektuelles Kapital

Die Fachkraft wird neue Konzepte, Strategien und Perspektiven in das Unternehmen einbringen, die relevante Veränderungen bewirken können.

02

Bindung von Führungskräften mit hohem Potenzial und Vermeidung der Abwanderung von Fachkräften

Dieses Programm stärkt die Verbindung zwischen dem Unternehmen und der Fachkraft und eröffnet neue Wege für die berufliche Entwicklung innerhalb des Unternehmens.

03

Aufbau von Akteuren des Wandels

Die Fachkraft wird in der Lage sein, in unsicheren und krisenhaften Zeiten Entscheidungen zu treffen und der Organisation zu helfen, Hindernisse zu überwinden.

04

Verbesserte Möglichkeiten zur internationalen Expansion

Dank dieses Programms wird das Unternehmen mit den wichtigsten Märkten der Weltwirtschaft in Kontakt kommen.



05

Entwicklung eigener Projekte

Die Fachkraft kann an einem realen Projekt arbeiten oder neue Projekte im Bereich FuE oder *Business Development* ihres Unternehmens entwickeln.

06

Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit

Dieses Programm wird die Fachkräfte mit den Fähigkeiten ausstatten, neue Herausforderungen anzunehmen und so das Unternehmen voranzubringen.

11

Qualifizierung

Der Universitätskurs in Customer Experience Analytics garantiert neben der strengsten und aktuellsten Ausbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.



“

*Schließen Sie dieses Programm erfolgreich ab
und erhalten Sie Ihren Universitätsabschluss
ohne lästige Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätskurs in Customer Experience Analytics** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologischen Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** usgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätskurs in Customer Experience Analytics**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **150 Std.**



*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.



Universitätskurs Customer Experience Analytics

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätskurs

Customer Experience Analytics

