

Universitätskurs

Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts





Universitätskurs Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts

- » Modalität: online
- » Dauer: 12 Monate
- » 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/entwurf-umsetzung-cx-projekts

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

Der Wettbewerb auf dem Markt wird immer härter und Unternehmen versuchen, sich durch die Qualität ihres Kundenservices zu differenzieren. Aus diesem Grund ist der Entwurf und die Umsetzung eines CX-Projekts zu einer Priorität für Unternehmen geworden, die die Erfahrungen ihrer Kunden verbessern wollen. Dabei geht es um ein ganzheitliches Customer Experience Management, das von der Bedarfsermittlung bis zur Bewertung des Service reicht. Es ist wichtig zu wissen, dass sich ein CX-Projekt nicht nur auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit konzentriert, sondern auch die Kundenbindung, Loyalität und Weiterempfehlung steigern kann. Aus diesem Grund ist dieses 100% online Universitätsprogramm ein wichtiges Werkzeug für diejenigen, die ihr Wissen in diesem Bereich erweitern möchten.



Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts.
TECH Technologische Universität



“

In nur 6 Wochen werden Sie in der Lage sein, Projekte auf der Basis von Customer Experience zu entwerfen und umzusetzen"

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

Das Hauptziel des Universitätskurses in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts ist es, den Studenten die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse zu vermitteln, um effektive Customer Experience-Strategien zu entwerfen und umzusetzen. Am Ende des Programms werden die Studenten in der Lage sein, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu identifizieren, die Qualität ihres Services zu bewerten und maßgeschneiderte Lösungen zu entwerfen, um das Benutzererlebnis an jedem Kontaktpunkt mit dem Unternehmen zu verbessern. Darüber hinaus werden sie in der Lage sein, die Auswirkungen dieser Lösungen auf das Unternehmen und auf die Kundenzufriedenheit zu messen.



“

Spezialisieren Sie sich mit TECH auf die Entwicklung von CX-Projekten für die optimale Verwaltung aller Kundenkontaktpunkte mit dem Unternehmen"

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

Der **Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

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

02

Definieren der Grundlagen für die Umsetzung eines CX-Projekts

03

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





04

Identifizieren des besten Kundenerfahrungs-KPIs je nach Art des Unternehmens

05

Nutzen des emotionalen Marketings und des Storytellings, um ein unvergessliches Einkaufserlebnis zu schaffen

06

Analysieren des Einflusses der Technologie auf das Einkaufserlebnis und wie man sie nutzen kann, um die Interaktion mit den Kunden im Geschäft zu verbessern

05

Struktur und Inhalt

Dieser Hochschulabschluss ist auf die Bedürfnisse von Fachkräften im Bereich des digitalen Marketings zugeschnitten und wird daher online unterrichtet. Die Studenten können frei wählen, wann und wo sie studieren möchten, was eine individuelle Lernerfahrung während des sechswöchigen Programms ermöglicht. Die flexible und erschwingliche Struktur des Universitätskurses ermöglicht es den Fachleuten, ihre akademischen Ressourcen an ihre Zeitpläne und beruflichen Verpflichtungen anzupassen. Auf diese Weise werden sie darauf vorbereitet, die User Experience in jedem Unternehmen zu beherrschen und sich im Bereich CX auszuzeichnen, ohne ihr Berufs- und Privatleben opfern zu müssen.



“

*Beherrschen Sie die Customer Journey
in einem CX-Projekt und entwickeln Sie
innovative Projekte, die niemanden kalt lassen"*

Lehrplan

Das Hauptziel des Universitätskurses in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts besteht darin, die analytischen Fähigkeiten und die effiziente Entscheidungsfindung im Bereich Customer Experience zu verbessern, indem die Identifizierung der Kundenbedürfnisse verbessert wird.

Während des sechswöchigen Programms werden unter anderem wichtige Managementfähigkeiten wie Projekttypen, Ausrichtung von Zielen und Umsetzungszeit, Identifizierung des Kundenprofils, Product Business Case und Service Business Case behandelt.

Das Programm zielt darauf ab, Führungskräfte weiterzubilden, die in der Lage sind, hochleistungsfähige Teams im digitalen Sektor zu leiten und Entscheidungs- und Projektmanagementfähigkeiten aus strategischer, technologischer und innovativer Perspektive zu entwickeln. Zu diesem Zweck wird die Lernerfahrung an die Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten angepasst, indem Lehrmaterialien in verschiedenen Multimedia- und Textformaten angeboten werden.

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.

Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts. Projektstruktur



Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, den Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts vollständig 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. Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts. Projektstruktur

<p>1.1. Festlegung eines realistischen Projektumfangs</p> <p>1.1.1. Art des Projekts 1.1.1.1. Lösung von Problemen 1.1.1.2. Nutzenversprechen 1.1.1.3. Innovation</p> <p>1.1.2. Startpunkt: 1.1.2.1. Daten als Instrument zur Ermittlung von Gelegenheiten und <i>Insights</i></p> <p>1.1.3. Abstimmung von Zielen, Teilnehmern und Zeitplan für die Umsetzung. Rolle der Experten, Dynamisierung 1.1.3.1. Überprüfung der Geschäftsbedürfnisse 1.1.3.2. Identifizierung der internen und externen Stakeholder 1.1.3.3. Kundenprofil 1.1.3.4. Definition des erwarteten Outputs</p>	<p>1.2. Identifizierung des Kundenprofils in einem CX-Projekt</p> <p>1.2.1. Identifizierung des gewünschten Kundenprofils als Herausforderung</p> <p>1.2.2. Verhaltensprofilierung 1.2.2.1. Konsum- und Kaufgewohnheiten 1.2.2.2. Interaktion mit Kommunikationskanälen 1.2.2.3. Grad der Digitalisierung 1.2.2.4. Soziodemographisches Röntgenbild</p> <p>1.2.3. Kommunikation mit dem Kunden und Datenverarbeitung</p>	<p>1.3. Customer Journey in einem CX-Projekt</p> <p>1.3.1. Analyse und Typisierung der Kontaktpunkte 1.3.1.1. Safari und <i>Shadowing</i> 1.3.1.2. Interviews 1.3.1.3. Workshops und <i>Focus Groups</i></p> <p>1.3.2. Identifizierung der Kundenbedürfnisse nach Zielgruppenprofil 1.3.2.1. Punkte zur Kundenzufriedenheit: 1.3.2.1.1. Was funktioniert heute, was schätzt der Kunde? 1.3.2.2. Schmerzpunkte des Kunden: 1.3.2.2.1. Was funktioniert heute nicht, was erzeugt Frustration beim Kunden?</p> <p>1.3.3. Definition der <i>Customer Journey</i> für jeden Kundentyp 1.3.3.1. Identifizierung der wichtigsten <i>Gain- und Pain-Points</i> für jede wichtige Phase und jeden Berührungspunkt, die der Kunde durchläuft</p>	<p>1.4. Projektdurchführung</p> <p>1.4.1. Projektdurchführung. Wichtige Aspekte 1.4.1.1. Abstimmung der Vision des Kunden mit den Unternehmenszielen 1.4.1.2. Visualisierung der <i>Customer Journey</i>: Ausgangspunkt für die Ausrichtung aller Teams im Unternehmen 1.4.1.3. Analyse der wirtschaftlichen Lebensfähigkeit. Rentabilität 1.4.1.4. Einbindung von Schlüsselfiguren in die Beziehung zum Kunden, um in die Implementierungsphase einzutreten</p> <p>1.4.2. Diagnose und Lösung: 1.4.2.1. Formeln für die Darstellung der Diagnose 1.4.2.1.1. <i>Co-Creation Workshops</i> 1.4.2.1.2. <i>Benchmarking</i></p>
<p>1.4.2.2. Resolution 1.4.2.2.1. Identifizierung von Aufgaben 1.4.2.2.2. Zuweisung von Aufgaben nach Profil</p> <p>1.4.3. Bewertung 1.4.3.1. Definition von KPIs 1.4.3.2. Erhebung von Daten 1.4.3.3. Zeitraum der Bewertung</p>	<p>1.5. Aktionsrahmen für das CX-Projekt</p> <p>1.5.1. Konsolidierung oder Ablehnung 1.5.2. Interne Evangelisierung 1.5.3. Identifizierung von Werkzeugen</p>	<p>1.6. Produkt Business Case. Einführung eines neuen Produkts</p> <p>1.6.1. Illustration der Rolle der CX bei der Entwicklung eines innovativen Produkts</p> <p>1.6.2. Phasen bei der Einführung eines neuen Produkts</p> <p>1.6.3. Häufige Fehler</p>	<p>1.7. Service Business Case. CX als Katalysator für Innovation</p> <p>1.7.1. Die entscheidende Rolle von CX in Innovationsprozessen</p> <p>1.7.2. Phasen</p> <p>1.7.3. Schlüssel zum Erfolg</p>
<p>1.8. Service Business Case. Kundenzufriedenheit als Hebel für kontinuierliche Verbesserung</p> <p>1.8.1. Messung der Kundenzufriedenheit während der gesamten <i>Customer Journey</i></p> <p>1.8.2. Phasen</p> <p>1.8.3. Handlungsorientierte Routinen</p>	<p>1.9. Die Projektstruktur in einem CX-Projekt</p> <p>1.9.1. Rollen 1.9.2. Daten 1.9.3. Iterative Aktionspläne</p>	<p>1.10. Die Umsetzung eines erfolgreichen CX-Projekts. Schlüssel</p> <p>1.10.1. Gelerntes 1.10.2. Referenzen 1.10.3. Ressourcen</p>	



Die didaktischen Ressourcen werden Ihnen die Aktualisierung der Projektstruktur in einem CX-Projekt erleichtern, indem sie auf die iterativen Aktionspläne eingehen"



06

Kursleitung

Der Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts verfügt über ein hochqualifiziertes Dozententeam auf dem Gebiet der Customer Experience. Alle Experten verfügen über umfangreiche Erfahrungen in diesem Sektor und sind ständig in Kontakt mit den neuesten Trends und Praktiken im Bereich CX. Auf diese Weise erhalten die Studenten eine aktuelle Ausbildung, die sich auf das aktuelle Geschäftsumfeld konzentriert, mit Werkzeugen und Strategien, die es ihnen ermöglichen, die User Experience großer Unternehmen zu verbessern. Die umfangreiche Berufserfahrung des Dozententeams garantiert eine qualitativ hochwertige Weiterbildung und eine direkte Verbindung zur Arbeitswelt, die es den Studenten ermöglicht, das Gelernte in ihrer täglichen Arbeit anzuwenden.



“

Experten im Bereich Customer Experience unterstreichen die Gestaltung dieses Universitätskurses, um Ihnen die aktuellsten Inhalte des Sektors zu bieten"

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

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.

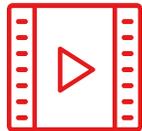
Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

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.



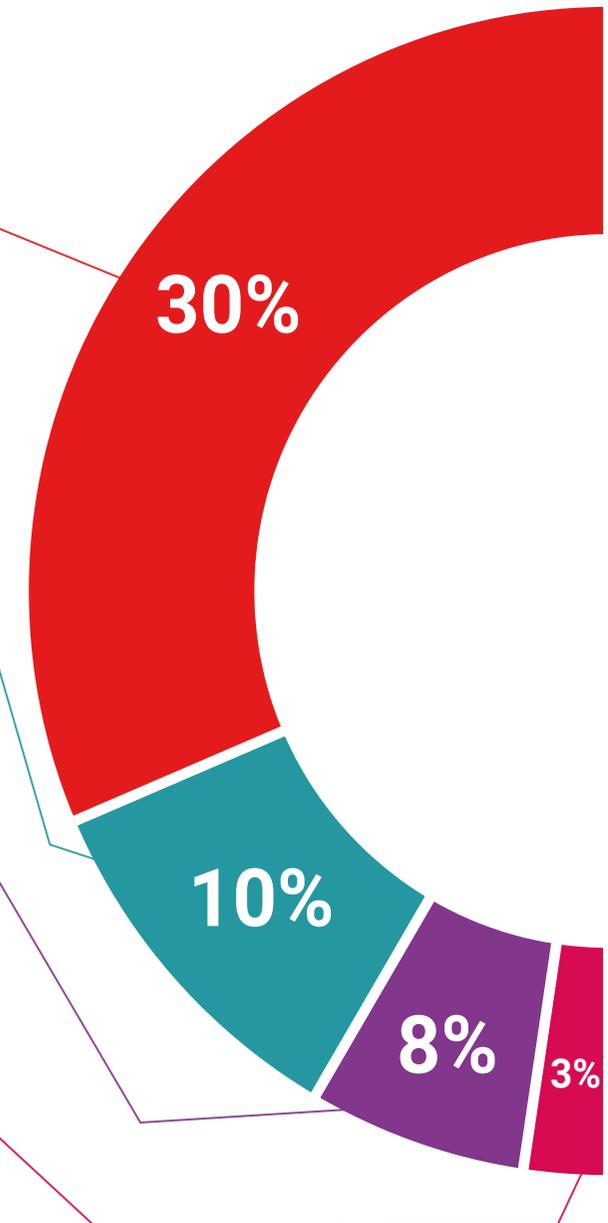
Übungen zu Managementfähigkeiten

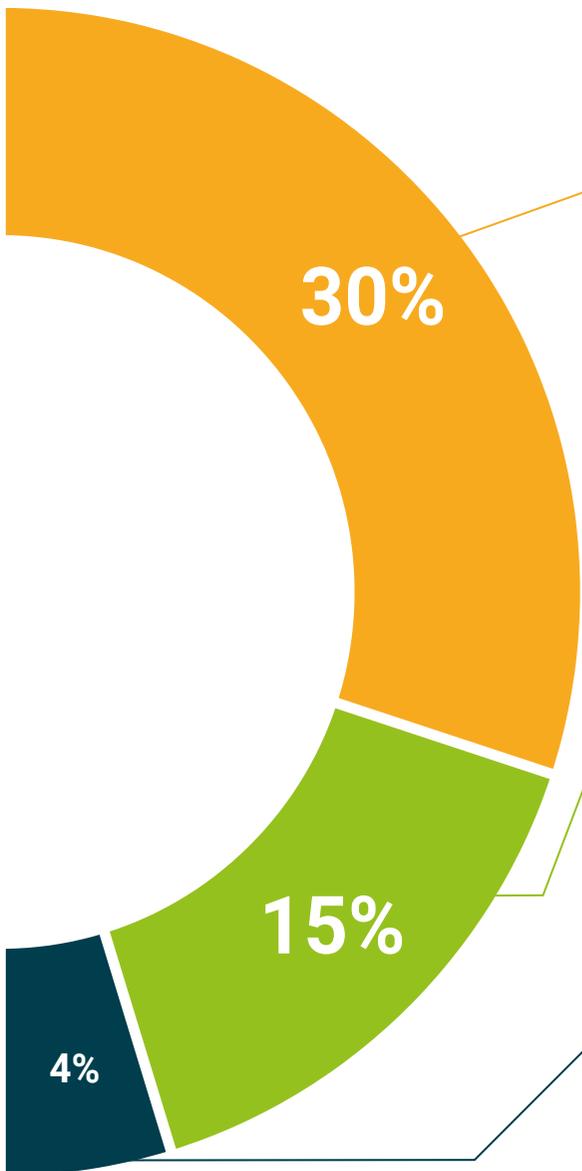
Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Managementfähigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Übungen und Aktivitäten zum Erwerb und zur Entwicklung der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein leitender Angestellter im Rahmen der Globalisierung, in der wir leben, entwickeln muss.



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.



08

Profil unserer Studenten

Der Universitätskurs richtet sich an Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Abschlüsse im Bereich der Sozial- oder 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.





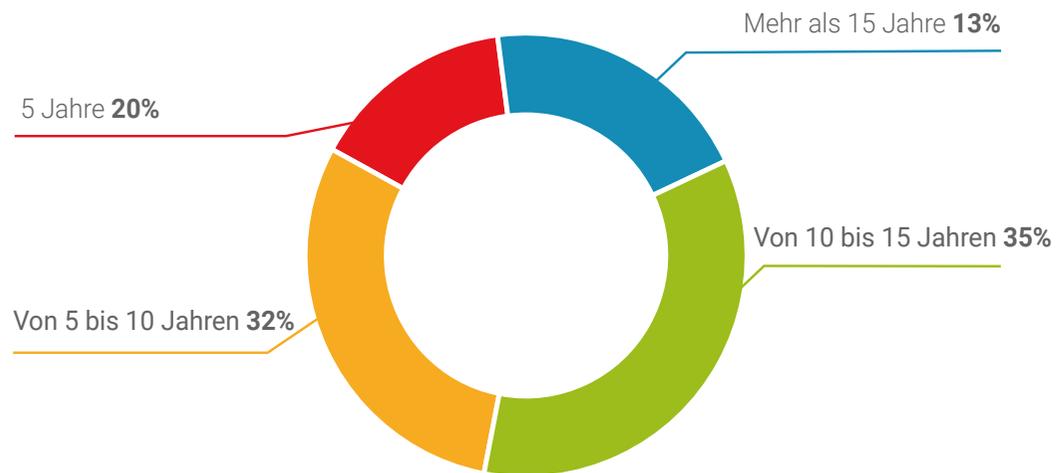
“

Verbessern Sie Ihre Fähigkeiten für das richtige Management von CX-Projekten, indem Sie sich mit dem Handlungsrahmen und der Identifizierung der Kundenbedürfnisse befassen"

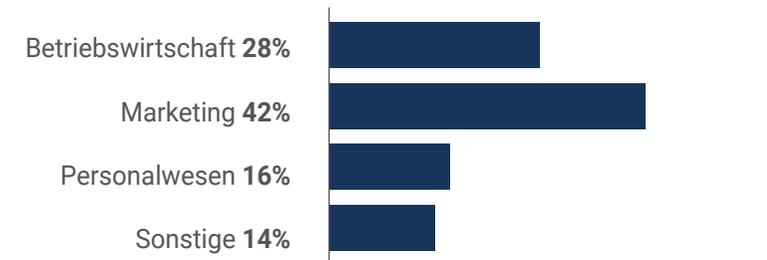
Durchschnittliches Alter

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

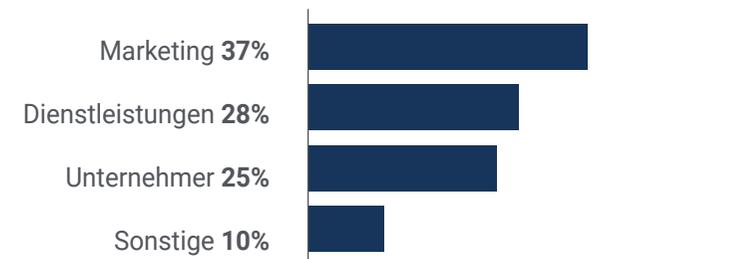
Jahre der Erfahrung



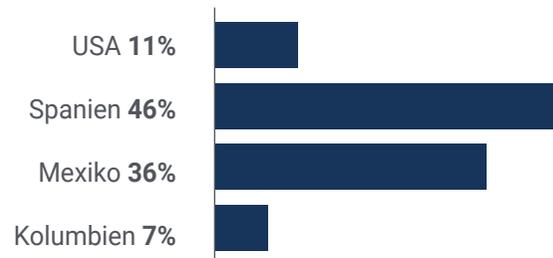
Ausbildung



Akademisches Profil



Geografische Verteilung



Laura Rodríguez Afonso

CX-Projektleiterin

"Dieser Universitätskurs vermittelte mir praktische Fähigkeiten zur Verbesserung der User Experience im Unternehmensumfeld. Das hochqualifizierte Dozententeam und die Flexibilität des Programms machen es zu einer hervorragenden Investition in meine Karriere".

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.



“

Zeigen Sie Ihren Kunden Ihr großes Potenzial als fachkundiger Berater bei der Ausarbeitung und Umsetzung eines CX-Projekts"

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 Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts der TECH ist ein intensives Programm, das Sie darauf vorbereitet, Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich des digitalen Marketings zu treffen. Das Hauptziel ist es, Ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Wir helfen Ihnen, erfolgreich zu sein.

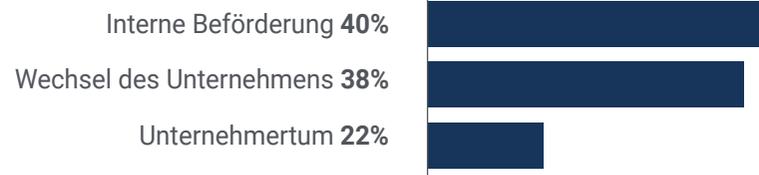
Wenn Sie sich verbessern, eine positive Veränderung auf beruflicher Ebene erreichen und mit den Besten zusammenarbeiten wollen, sind Sie hier genau richtig.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich mit erfahrenen Fachleuten zu umgeben und von ihrer Arbeitsmethodik zu lernen.

Zeitpunkt des Wandels



Art des Wandels



Gehaltsverbesserung

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von mehr als **25,2** %



10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Eine Fachkraft, die den Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts absolviert hat, kann einen erheblichen Einfluss auf Unternehmen haben. Die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten ermöglichen es dem Experten, die User Experience der Kunden zu verbessern, was wiederum die Kundenbindung erhöhen, den Ruf der Marke verbessern und den Umsatz steigern kann. Darüber hinaus wird der Profi in der Lage sein, Tools und Strategien anzuwenden, um die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer zu ermitteln, was die Qualität der vom Unternehmen angebotenen Produkte und Dienstleistungen verbessern kann. All dies kann zu einem Wettbewerbsvorteil für das Unternehmen und zu einer Verbesserung der Effizienz und Rentabilität der Organisation führen.





“

*Machen Sie dank der mit diesem
Universitätskurs erworbenen Kenntnisse
einen Unterschied in Ihrem Unternehmen"*

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 Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts garantiert neben der präzisesten und aktuellsten Fortbildung 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 Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts** 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** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätskurs in Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts**

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

Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts

- » Modalität: online
- » Dauer: 12 Monate
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätskurs

Entwurf und Umsetzung eines CX-Projekts

