

Universitätskurs

Employee Experience



Universitätskurs Employee Experience

- » 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.techitute.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/universitatskurs-employee-experience

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

Die *Employee Experience* ist zu einem entscheidenden Faktor für einen hervorragenden Kundenservice geworden. Unternehmen haben verstanden, dass sich das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter und die Qualität ihrer Arbeitserfahrung direkt in der Kundenzufriedenheit und -treue widerspiegeln. Aus diesem Grund bemühen sich immer mehr Organisationen um die Entwicklung von Strategien zur Verbesserung des Kundenerlebnisses ihrer Mitarbeiter. Deshalb ist dieses Hochschulprogramm von TECH unverzichtbar für Fachleute, die das Thema vertiefen und in ihrem Arbeitsalltag anwenden möchten. Dank des 100%igen Online-Formats des Programms und der innovativen *Relearning*-Lehrmethodik haben die Studenten absolute Flexibilität, die akademischen Ressourcen nach ihren Bedürfnissen und ihrer Verfügbarkeit zu organisieren.



Universitätskurs in Employee Experience
TECH Technologische Universität



“

Tragen Sie mit diesem Universitätskurs zu einer zufriedenstellenden Erfahrung zwischen den Mitarbeitern und Kunden Ihres Unternehmens bei. Schreiben Sie sich jetzt ein und erlernen Sie die notwendigen Techniken"

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

Diese Hochschulqualifikation ermöglicht es den Studenten, die Bedeutung des Mitarbeitererlebnisses im Kundenservice zu verstehen und bietet die notwendigen Werkzeuge, um eine effektive Strategie für die *Employee Experience* zu entwickeln. Nach Abschluss des Programms sind die Studenten in der Lage, die Mitarbeitererfahrung im Kundenservice zu verbessern, was zu einem außergewöhnlichen Kundenservice und einer höheren Kundenzufriedenheit und -treue führt.



“

Sie werden in der Lage sein, Arbeitsmethoden einzuführen, die die Kreativität und die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Mitarbeiter fördern und optimieren"

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

Der **Universitätskurs in Employee Experience** befähigt den Studenten zu Folgendem:

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

Der Universitätskurs in Employee Experience ist auf die Bedürfnisse von Fachkräften im Kundenservice zugeschnitten. Das Programm wird vollständig online angeboten, so dass die Studenten die Flexibilität haben, jederzeit und überall zu studieren. Der Kurs dauert sechs Wochen und bietet eine einzigartige und motivierende Lernerfahrung, die die Grundlage für eine herausragende Tätigkeit im Bereich *Employee Experience* legt. Darüber hinaus ist die Kursstruktur sehr anpassungsfähig, so dass Fachleute die akademischen Ressourcen mit ihrem Zeitplan und ihren beruflichen Verpflichtungen abstimmen können, um den größtmöglichen Nutzen aus den Inhalten zu ziehen.



“

Seien Sie ein effizienter Manager in allen Bereichen des Geschäfts. Wenden Sie alles, was Sie in diesem Universitätskurs lernen, in Ihrem Unternehmen an"

Lehrplan

Ziel des Universitätskurses in Employee Experience ist es, die analytischen Fähigkeiten und die effektive Entscheidungsfindung im Bereich *Customer Experience* aus der Perspektive der Mitarbeiter, die mit Kunden interagieren und Dienstleistungen erbringen, zu verbessern.

In sechs Wochen werden grundlegende Themen wie Unternehmenskultur, eine kundenzentrierte Vision, Systeme, die den Mitarbeitern zuhören, die Abstimmung der *Customer Journey* mit den internen Prozessen des Unternehmens und die wesentlichen Elemente einer mitarbeiterzentrierten Kultur behandelt. Der Studiengang zielt darauf ab, Führungskräfte hervorzubringen, die in der Lage sind, hochleistungsfähige Teams im digitalen Sektor zu führen, indem sie Entscheidungs- und Projektmanagementfähigkeiten aus einer strategischen, technologischen und innovativen Perspektive entwickeln.

Das Programm passt sich an die akademischen Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten an, indem es Lehrmaterial in verschiedenen Multimedia- und Textformaten anbietet, um eine personalisierte und effiziente Lernerfahrung zu gewährleisten. Führungsqualitäten und Teamarbeit werden gefördert, um Fähigkeiten aus einer strategischen und technologischen Perspektive zu entwickeln.

Kurz gesagt, der Universitätskurs in Employee Experience zielt darauf ab, die Kompetenzen von Fachkräften im digitalen Sektor mit einer innovativen Perspektive und einer soliden akademischen Qualifikation zu aktualisieren und zu erweitern. Die Studenten werden in der Lage sein, Managementfähigkeiten zu entwickeln und praktisches Wissen zu erwerben, das sie in ihrem Arbeitsumfeld anwenden können, was ihnen einen Vorteil auf dem wettbewerbsintensiven Markt des digitalen Marketings verschaffen wird.

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

Modul 1

Employee Experience



Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Employee Experience 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. *Employee Experience*

1.1. *Employee Experience* (EX). Die Wichtigkeit eines robusten Systems

- 1.1.1. *Employee Experience* als treibende Kraft für CX
- 1.1.2. Entwicklungsphasen
- 1.1.3. Vorteile eines starken EX-Systems
- 1.1.4. Der BANI-Kontext. Aktuelle Trends für ein EX-System

1.2. Unternehmenskultur, die Grundlage des *Employee Experience*-Systems

- 1.2.1. Unternehmenskultur
- 1.2.2. Ermöglichende Rollen der *Employee Experience*
- 1.2.3. Arten von Organisationen, Kulturen
- 1.2.4. Rollen und Verantwortlichkeiten der Hauptakteure von EX

1.3. Die Rolle einer Personalabteilung mit einer kundenzentrierten Vision

- 1.3.1. Die Rolle der Personalabteilung als Förderer von EX
- 1.3.2. Strategische Elemente zur Förderung von EX
- 1.3.3. Internes Diagramm einer kundenzentrierten Kultur
- 1.3.4. Praktische Anwendung

1.4. Systeme zum Anhören der Mitarbeiter (I): Basis-Ökosystem für EX

- 1.4.1. Das 360° Anhörsystem für Mitarbeiter
- 1.4.2. Mapping des Anhörens von Mitarbeitern
- 1.4.3. Werkzeuge für proaktives Zuhören
- 1.4.4. Mechanismen zur kontinuierlichen Überwachung der EX
- 1.4.5. Praktische Anwendung

1.5. Systeme zum Anhören der Mitarbeiter (II): Schlüsselindikatoren in EX

- 1.5.1. Quellen für Mitarbeiterdaten. Anwendung der Ergebnisse
- 1.5.2. Indikatoren zur Überwachung und Messung von EX
- 1.5.3. "Do's and Don't's" bei der Festlegung von mitarbeiterbezogenen CX-Indikatoren

1.6. Tools für die *Employee Experience* (I): Kunden- und Mitarbeitererlebnis-Ökosystem-Mapping

- 1.6.1. Verknüpfung der *Customer Journey* mit den internen Prozessen des Unternehmens. Zweck
- 1.6.2. Aufbau einer CX- und Mitarbeiter-Ökosystemkarte
- 1.6.3. Praktische Anwendung

1.7. Tools für die *Employee Experience* (II): Der Archetypus des Mitarbeiters

- 1.7.1. Der Archetypus des Mitarbeiters
- 1.7.2. Aufbau eines Mitarbeiter-Archetyps
- 1.7.3. Verwendung von Mitarbeiter-Archetypen
- 1.7.4. Praktische Anwendung

1.8. Tools für die *Employee Experience* (III): *Employee Journey*

- 1.8.1. *Employee Journey*
- 1.8.2. Aufbau einer *Employee Journey*
- 1.8.3. Verwendung der *Employee Journey*
- 1.8.4. Praktische Anwendung

1.9. Verantwortlich für die Schaffung, Pflege und Aufrechterhaltung einer guten *Employee Experience*

- 1.9.1. Rollen und Verantwortlichkeiten der EX
- 1.9.2. Auswirkungen gesellschaftlicher Veränderungen und Trends auf die *Employee Experience*
- 1.9.3. Kontinuierliches Anhören der Mitarbeiter und des Marktes als Wettbewerbsvorteil
- 1.9.4. Fallstudie

1.10. Grundlagen einer mitarbeiterzentrierten Kultur

- 1.10.1. Bedeutung eines Mitarbeitererlebnissystems
- 1.10.2. Vorteile eines EX-Systems zur exponentiellen Verbesserung der CX
- 1.10.3. Fünf Grundsätze, um bei der Implementierung eines mitarbeiterzentrierten Systems nicht zu scheitern



“

Eine Erfahrung, die es Ihnen ermöglicht, einen Plan für das CX- und Mitarbeiter-Ökosystem zu erstellen und ihn in die Praxis umzusetzen, um Ihr Unternehmen zum Erfolg zu führen"

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.



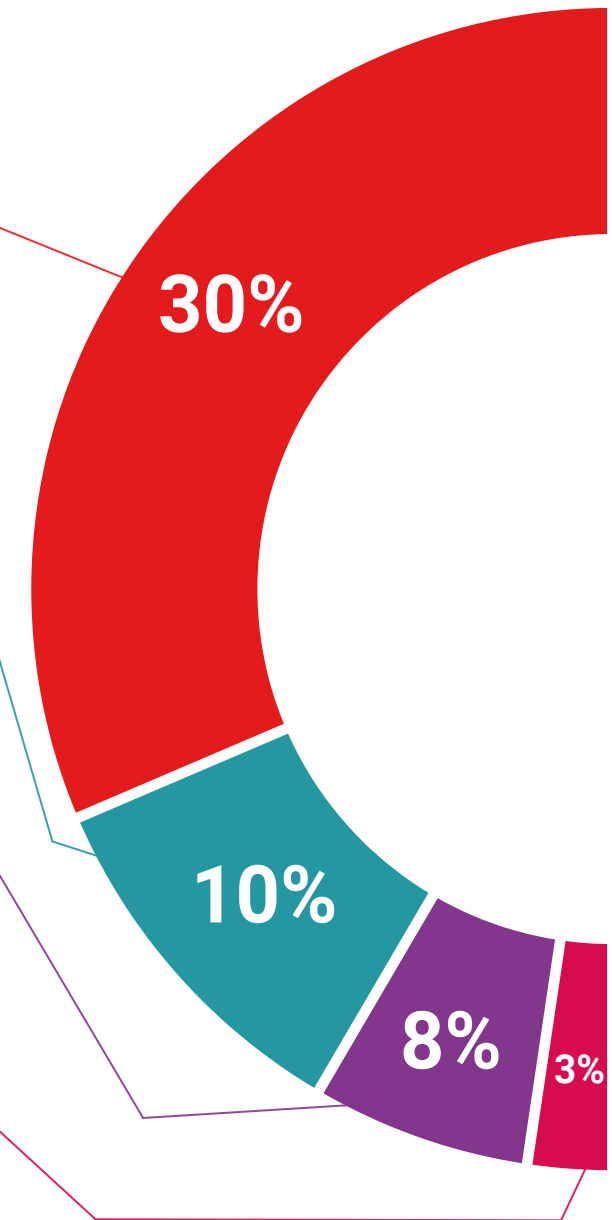
Übungen zu Managementfähigkeiten

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- 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.





“

Haben Sie Erfahrung im Customer Service und möchten Sie Ihre Karriere vorantreiben? Dieser Abschluss gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Arbeit fortzusetzen und sich gleichzeitig in diesem Bereich weiterzubilden"

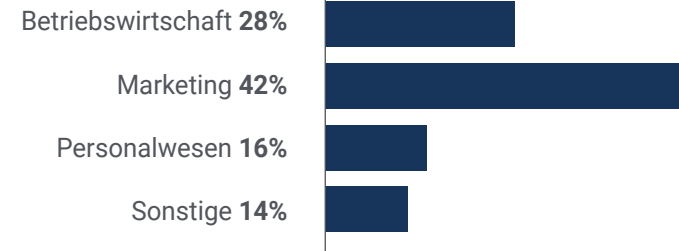
Durchschnittliches Alter

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

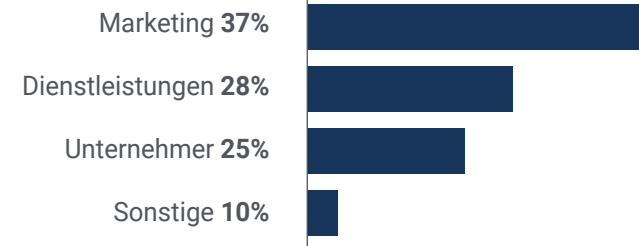
Jahre der Erfahrung



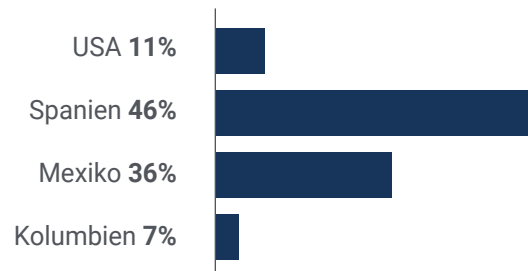
Ausbildung



Akademisches Profil



Geografische Verteilung



Martín López Quintero

Berater für Personalwesen

“Der Universitätskurs in Employee Experience war für mich eine transformative Erfahrung. Ich habe neue Führungsqualitäten erlernt und ein tiefes Verständnis dafür entwickelt, wie sich das Mitarbeitererlebnis direkt auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Ich bin jetzt in der Lage, Projekte effektiv zu leiten und die Organisationskultur in meinem Unternehmen zu verbessern.”

08

Kursleitung

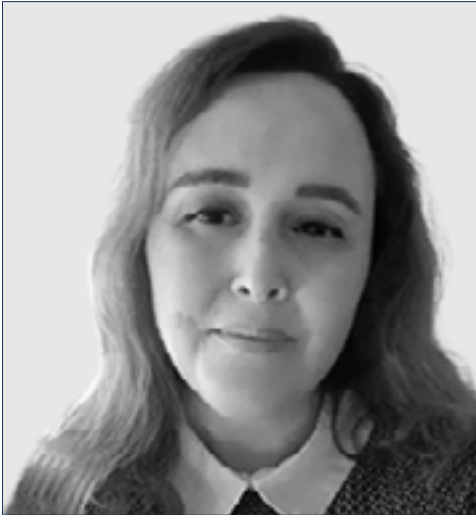
Das Dozententeam dieses Universitätsprogramms besteht aus Fachleuten mit umfassender Erfahrung im Bereich Personalwesen und Kundenservice. Diese Experten werden die Studenten während des gesamten Studiums begleiten und ihr Wissen und ihre Erfahrung weitergeben, um ihnen zu helfen, ein solides Verständnis der Mitarbeitererfahrung im Kundenservice zu entwickeln und eine effektive *Employee Experience*-Strategie umzusetzen.



“

Sie erhalten eine kontinuierliche, persönliche Betreuung, um sicherzustellen, dass Sie den größtmöglichen Nutzen aus diesem Studiengang ziehen"

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 Comunicación
- ♦ 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

Hr. Maestro Miguel, Daniel

- ♦ Corporate Marketing Director und Country Manager Spanien Genepro DX
- ♦ Corporate Marketing Director und Partner von SonoMedical
- ♦ Corporate Marketing Director bei ISDIN
- ♦ Direktor für Digitales Geschäft bei RocaSalvatella
- ♦ Marketing Direktor bei FHIOS Smart Knowledge
- ♦ Dozent für Digitales Marketing bei Cibervoluntario der Stiftung Cibervoluntarios
- ♦ Dozent im Aufbaustudiengang für Digitale und Kulturelle Transformation von Organisationen an der Universität Fabra
- ♦ Dozent für Digitales Marketing an der BES LaSalle
- ♦ Aufbaustudiengang in Interaktive Strategien und Kreativität an der Autonomen Universität von Barcelona (UAB)
- ♦ Aufbaustudiengang in Social Media, SEM, SEO, Mobile Marketing und Krisenmanagement im Internet an der IEBS School
- ♦ Masterstudiengang in Business Administration und Management (MBA) von der Wirtschaftshochschule (EAE)
- ♦ Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft und Management (BBA) von der Wirtschaftshochschule (EAE)

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

Dieser Universitätskurs kann ein großartiger Karriereschub für jeden Berufstätigen sein, der sich im Bereich des Kundendienstes verbessern möchte. Mit diesem Programm erwerben die Studenten Managementfähigkeiten und entwickeln Kompetenzen im Bereich der Entscheidungsfindung und des Projektmanagements aus einer strategischen, technologischen und innovativen Perspektive. Dies erhöht nicht nur den Wert der Fachkräfte auf dem Arbeitsmarkt, sondern trägt auch zur Verbesserung des Arbeitsumfelds und der Kundenzufriedenheit in der Organisation bei, in der sie arbeiten.



“

Erzielen Sie ein berufliches Wachstum in Ihrem Unternehmen. Holen Sie sich die ersehnte Beförderung, indem Sie sich auf den für jedes Unternehmen wichtigen Bereich Employee Experience spezialisieren“

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

Der Universitätskurs in Employee Experience der TECH ist ein intensives Programm, das Sie darauf vorbereitet, Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich Customer Service 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.

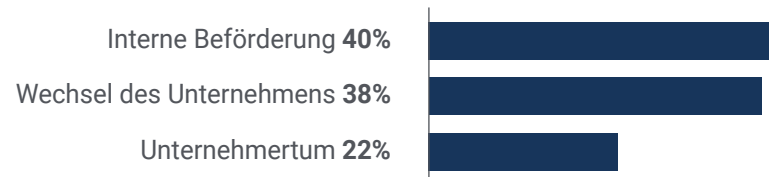
Erreichen Sie Ihre beruflichen Ziele mit einer hochwertigen Weiterbildung zum Thema Kundenerfahrung, die von Experten auf diesem Gebiet durchgeführt wird.

Wenn Sie Ihr Gehalt im Verhältnis zu Ihren Fähigkeiten erhöhen möchten, gibt Ihnen dieser Universitätskurs das nötige Rüstzeug, um dies zu erreichen.

Zeitpunkt des Wandels

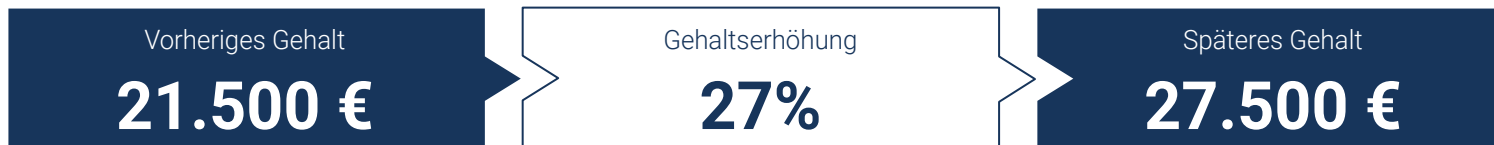


Art des Wandels



Gehaltsverbesserung

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



10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Spezialisten, die den Universitätskurs in Employee Experience absolviert haben, können einen großen Einfluss auf Unternehmen haben, da diese Fachleute ihr Wissen und ihre Fähigkeiten einsetzen können, um das Mitarbeitererlebnis und damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Darüber hinaus können sie kulturelle und technologische Transformationsprojekte leiten, die Mitarbeiterbindung erhöhen und die Arbeitgebermarke stärken. All dies kann zu einem größeren Geschäftswert und Wettbewerbsvorteil auf dem Markt beitragen.



“

Das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist von grundlegender Bedeutung für die Zukunft und den Erfolg von Unternehmen. Jedes Unternehmen braucht eine Führungspersönlichkeit, die in der Lage ist, alle notwendigen Maßnahmen zur Förderung eines guten Arbeitsumfelds zu ergreifen“

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 Employee Experience 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 Employee Experience** 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 Employee Experience**

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





Universitätskurs Employee Experience

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

Universitätskurs

Employee Experience