

Customer experience management

STUDIA PODYPLOMOWE

Sposób realizacji: Online

Cechy: Od października • Polski • Rekrutacja zakończona

To kierunek dla osób, które :

- chcą zdobyć kompetencje w projektowaniu i zarządzaniu doświadczeniem klienta na każdym etapie,
- budują przewagę opartą na relacjach, emocjach i lojalności, a nie tylko na produktach,
- współpracują między działami, tworząc spójną, zrozumiałą i wartościową komunikację,
- kształtują kulturę empatii, szacunku, słuchania i zaangażowania wewnątrz organizacji,
- wdrażają narzędzia CEM, analizują potrzeby klientów i rozwijają się jako CX Managerowie.



Dodatkowe, istotne informacje o kierunku

- **Kadra dydaktyczna to eksperci** z wieloletnim doświadczeniem, którzy dzielą się praktycznymi wskazówkami i wnoszą do zajęć ogrom wiedzy.
- **Zajęcia są interaktywne**, co pozwala na wymianę doświadczeń i zdobycie praktycznych umiejętności.

Praktyczny charakter studiów

Zajęcia są interaktywne, co pozwala na wymianę doświadczeń i zdobycie praktycznych umiejętności.

Microsoft 365

Nasi uczestnicy otrzymują darmową licencję A1, która obejmuje popularne aplikacje, takie jak Outlook, Teams, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, SharePoint, Sway i Forms.

Networking i rozwój kompetencji

Studia rozwijają kompetencje niezależnie od doświadczenia. Dzięki interaktywnym zajęciom i wymianie doświadczeń z innymi zyskasz wiedzę, umiejętności i cenne kontakty.

89%

pracodawców ocenia bardzo dobrze lub dobrze współpracę z naszymi uniwersytetami

Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024".

Dostęp online

Wysoka jakość kształcenia. Wszystkie materiały dydaktyczne będą dostępne dla Ciebie online.

Wykładowcy praktycy

Kadra dydaktyczna to eksperci z wieloletnim doświadczeniem, którzy dzielą się praktycznymi wskazówkami i wnoszą do zajęć ogrom wiedzy.

87%

uczestników poleca studia podyplomowe

Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.

Program studiów

9

Liczba miesięcy nauki

172

Liczba godzin zajęć

10

Liczba zjazdów

2

Liczba semestrów

WIEDZA O KLIENCIE (24 godz.)

- Persona - zbuduj prawdziwy obraz swojego Klienta (6 godz.)
- Voice of Customer i customer data (6 godz.)
- Budowanie relacji i skuteczna komunikacja z klientem (10 godz.)



ISTOTA CX I ZARZĄDZANIE DOŚWIADCZENIEM KLIENTA (98 godz.)

- Istota CX i CEM (6 godz.)
- Audyt CX - co i jak badać przygotowując firmę do wdrożenia CEM (6 godz.)
- Budowa i wdrażanie strategii CEM (12 godz.)
- Employee experience czyli jak doświadczenia pracowników wpływają na doświadczenia Klientów (12 godz.)
- Zarządzanie procesami nakierowanymi na klienta (8 godz.)
- Product and service experience - Jak projektować produkty i usługi dla klientów (8 godz.)
- Metody badań opinii i satysfakcji klientów (10 godz.)
- Zarządzanie call center w służbie CX (4 godz.)
- Jak mówić i pisać, by klient zauważył, zrozumiał i kupił nasz przekaz (6 godz.)
- Nowe technologie i digital CX (4 godz.)
- Omnichannel customer experience management (4 godz.)
- Aspekty prawne w zarządzaniu relacjami z Klientami (4 godz.)
- Mapowanie podróży Klienta (8 godz.)
- CRM - programy do zarządzania Klientami (6 godz.)

FIRMA W PROCESIE ZMIAN (20 godz.)

- Lider w procesie zarządzania zmianą (6 godz.)
- Zarządzanie zmianą we wdrażaniu CX (6 godz.)
- Wskaźniki biznesowe realizacji CX i EX (8 godz.)

WDRAŻANIE CEM - CASE STUDIES (24 godz.)

- CEM w branży bankowo-finansowej (8 godz.)
- CEM w branży turystyczno-hotelarskiej (8 godz.)
- CEM w średniej wielkości firmie usługowej (8 godz.)

PROJEKT I SEMINARIUM DYPLOMOWE (8 godz.)

- Seminarium dyplomowe (8 godz.)
- FORMA ZALICZENIA: testy semestralne i egzamin końcowy polegający na obronie projektu

Warunki przyjęcia na studia

- Musisz mieć **ukończone studia**

Możliwości dofinansowania

- Pierwsi zyskują najwięcej! **Im szybciej się**



licencjackie, inżynierskie lub magisterskie.

- Musisz **złożyć komplet dokumentów** i spełnić **wymogi rekrutacyjne**.
- Pamiętaj, że o przyjęciu na studia podypłomowe na naszym uniwersytecie **decyduje kolejność zgłoszeń, złożenia kompletu dokumentów i spełnienia** wymogów rekrutacyjnych.

[Dowiedz się więcej](#)

zapiszesz, z tym większej zniżki skorzystasz.

- Oferujemy również specjalne, większe **zniżki dla naszych absolwentów**.
- Możesz skorzystać z **dofinansowania** z Bazy Usług Rozwojowych.
- Pracodawca może dofinansować Ci studia, otrzymując dodatkową zniżkę w ramach **Programu Firma**.
- Warto sprawdzić możliwości **dofinansowania z KFS**.

[Dowiedz się więcej](#)