

Customer Experience

STUDIA II STOPNIA - SPECJALNOŚĆ

Forma: Niestacjonarne

Sposób realizacji: Hybrydowe

Cechy: Studia II stopnia • Od marca • Polski • 3 semestry



Czego się nauczysz?

- Dowiesz się, jak **tworzyć doświadczenia klienta**, które budują relacje, zapadają w pamięć i sprawiają, że użytkownik chce zostać z marką na dłużej.
- Poznasz **metody badania potrzeb klientów** i nauczysz się analizować ich zachowania, by skutecznie przewidywać oczekiwania i reakcje.
- Nauczysz się **tworzyć mapy podróży klienta** – narzędzia, które pomagają zobaczyć i zrozumieć cały proces kontaktu klienta z marką.
- Nauczysz się mierzyć **satysfakcję klientów i zarządzać feedbackiem**.
- Opanujesz **budowanie strategii CX**, które zwiększają zadowolenie klientów i przekładają się na realne wyniki sprzedażowe.
- Zgłębisz **tematykę psychologii klienta i emocji zakupowych** – dowiesz się, co naprawdę wpływa na decyzje konsumenckie.
- Nauczysz się **wdrażać innowacje i automatyzację**, które poprawiają doświadczenia klientów w kanałach online i offline.
- Zdobędziesz **umiejętność łączenia marketingu, UX i sprzedaży** - tak, by wszystkie działania były spójne i nastawione na potrzeby klienta

Praca dla Ciebie

- **Będiesz pracować jako specjalista ds. customer experience**, projektując procesy, które ułatwiają klientom działanie i budują pozytywne emocje przy kontakcie z marką.
- **Sprawdzisz się jako menedżer ds. lojalności**, tworząc programy premiowe, które wzmacniają zaangażowanie klientów i przywiązanie do produktów oraz usług.
- **Wejdiesz w rolę lidera projektów CX**, planując działania i wdrażając rozwiązania, które ulepszają doświadczenia klientów na każdym etapie ich drogi.
- **Zostaniesz konsultantem customer experience**, wspierając marki we wdrażaniu zmian, które realnie poprawiają jakość relacji z klientami i ich satysfakcję.
- **Możesz pracować jako menedżer relacji z klientami**, tworząc ścieżki interakcji, analizując dane i personalizując komunikację w kanałach online i offline.
- **Przejmiesz rolę analityka customer insights**, śledząc dane z kampanii i opinii klientów, by tworzyć działania trafiające w realne potrzeby i oczekiwania

Program studiów

Praktyczne studia

Uczymy tak, aby jak najlepiej przygotować Cię do rzeczywistych wyzwań, z jakimi spotkasz się w pracy zawodowej.



- Projekty grupowe – realne problemy biznesowe.
- Symulacje – decyzje w warunkach rynkowych.
- Staże i praktyki – doświadczenie w firmach.
- Wykłady z praktykami – eksperci z rynku.
- Nowoczesne narzędzia – aktualne technologie.
- Case studies – analiza realnych przypadków.

Wybrane zajęcia kierunkowe:

- Strategie marketingowe
- Marketing społeczny i zrównoważony rozwój
- Marketing i sprzedaż B2B
- Business Intelligence
- Narzędzia IT w zarządzaniu projektem
- Planowanie i zakup mediów
- Nowoczesna komunikacja marketingowa

Wybrane zajęcia specjalnościowe:

- Trening umiejętności menadżera CX
- Psychologia w biznesie i psychologia zmiany
- Trendy w CX
- Nowoczesne technologie i AI w CX
- Zachowania konsumentów
- Total Experience
- Storytelling i wizualizacja danych
- Narzędzia UX/UI

Rozwijaj kompetencje językowe na studiach II stopnia

- Podczas studiów realizujesz jeden przedmiot kierunkowy w języku angielskim.



- To świetna okazja, aby rozwijać kompetencje językowe i zdobywać wiedzę w międzynarodowym kontekście.

Praktyki i staże

Praktyki zawodowe to ważny element studiów. Studenci studiów magisterskich realizują **480 godzin praktyk** w całym toku studiów, zdobywając doświadczenie zawodowe. Jeśli pracujesz w zawodzie zgodnym z kierunkiem studiów, możesz zaliczyć praktyki na podstawie zatrudnienia. W trakcie studiów masz też szansę na płatny staż. Programy stażowe przygotowują pracodawcy, z którymi współpracujemy, dostosowując wymagania do stanowisk, co ułatwia pierwsze kroki zawodowe.

Sposób zaliczenia studiów

- Studia II stopnia kończą się przygotowaniem i obroną pracy magisterskiej.
- W trakcie studiów zaliczenia poszczególnych przedmiotów odbywają się na podstawie projektów, prezentacji, egzaminów pisemnych lub ustnych.
- Całość ma charakter praktyczny i ukierunkowany na rozwój kompetencji zawodowych.

Zasady rekrutacji

- Jeśli **masz już dyplom licencjata lub inżyniera**, możesz zostać studentem studiów drugiego stopnia.
- Trwają **one 2 lata** i kończą się obroną pracy magisterskiej oraz uzyskaniem dyplomu magistra.
- O przyjęciu na studia **decyduje kolejność zgłoszeń oraz złożenie kompletu dokumentów i spełnienie wymogów wynikających z zasad rekrutacji.**

[Dowiedz się więcej](#)

Stypendia i zniżki

- Możesz otrzymać te **same stypendia**, co studenci uczelni publicznych, w tym **naukowe, sportowe, socjalne i zapomogi.**
- Dodatkowo, **elastyczny system opłat** pozwala Ci wybrać, w ilu ratach chcesz opłacać czesne.

[Dowiedz się więcej](#)