

Corso Universitario

Customer Experience Analytics



Corso Universitario Customer Experience Analytics

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: Diplomatici, Laureati e che abbiano precedentemente conseguito un qualsiasi titolo di studio nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative e Aziendali

Accesso al sito web: www.techitute.com/it/business-school/corso-universitario/customer-experience-analytics

Indice

01

Benvenuto

pag. 4

02

Perché studiare in TECH?

pag. 6

03

Perché scegliere il nostro programma?

pag. 10

04

Obiettivi

pag. 14

05

Struttura e contenuti

pag. 18

06

Metodologia

pag. 24

07

Profilo dei nostri studenti

pag. 32

08

Direzione del corso

pag. 36

09

Impatto sulla tua carriera

pag. 40

10

Benefici per la tua azienda

pag. 44

11

Titolo

pag. 48

01 Benvenuto

La Customer Experience Analytics è essenziale per le aziende a causa dell'aumento della concorrenza sul mercato e della crescente importanza della soddisfazione dei clienti. Questa situazione evidenzia la necessità di comprendere e migliorare l'Esperienza Utente come fattore essenziale per raggiungere il successo aziendale. Pertanto, attraverso la raccolta, l'analisi e l'utilizzo dei dati relativi all'esperienza dei clienti, le aziende possono migliorare le proprie prestazioni finanziarie, aumentare la fidelizzazione e costruire la fedeltà dei clienti. Questo programma fornisce gli strumenti necessari agli studenti per acquisire competenze nell'analisi dei dati e nel prendere decisioni aziendali informate. La flessibilità della metodologia pedagogica *Relearning* consentirà agli studenti di organizzare le risorse accademiche in base alle proprie esigenze e ai propri orari, facilitando l'apprendimento online.



Corso Universitario in Customer Experience Analytics
TECH Università Tecnologica



“

*Diventa il Designer dell'Esperienza Utente
che desideri grazie alle conoscenze che
acquisirai con questo Corso Universitario”*

02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande business school del mondo che opera al 100% in modalità online. Si tratta di una Business School d'élite, con un modello dotato dei più alti standard accademici. Un centro internazionale ad alto rendimento per la preparazione intensiva di competenze manageriali.



“

TECH è un'università all'avanguardia della tecnologia, che agglomera tutte le risorse a sua disposizione con l'obiettivo di aiutare lo studente a raggiungere il successo aziendale”

In TECH Università Tecnologica



Innovazione

L'Università offre un modello di apprendimento online che combina le ultime tecnologie educative con il massimo rigore pedagogico. Un metodo unico con il più alto riconoscimento internazionale che fornirà allo studente le chiavi per inserirsi in un mondo in costante cambiamento, in cui l'innovazione è concepita come la scommessa essenziale di ogni imprenditore.

"Caso di Successo Microsoft Europa" per aver incorporato l'innovativo sistema multivideo interattivo nei nostri programmi.



Massima esigenza

Il criterio di ammissione di TECH non si basa su criteri economici. Non è necessario effettuare un grande investimento per studiare in questa Università. Tuttavia, per ottenere una qualifica rilasciata da TECH, i limiti dell'intelligenza e della capacità dello studente saranno sottoposti a prova. I nostri standard accademici sono molto alti...

95 % | degli studenti di TECH termina i suoi studi con successo.



Networking

In TECH partecipano professionisti provenienti da tutti i Paesi del mondo al fine di consentire allo studente di creare una vasta rete di contatti utile per il suo futuro.

+100000

manager specializzati ogni anno

+200

nazionalità differenti



Empowerment

Lo studente cresce di pari passo con le migliori aziende e con professionisti di grande prestigio e influenza. TECH ha sviluppato alleanze strategiche e una preziosa rete di contatti con i principali esponenti economici dei 7 continenti.

+500

accordi di collaborazione con le migliori aziende



Talento

Il nostro programma è una proposta unica per far emergere il talento dello studente nel mondo imprenditoriale. Un'opportunità unica di affrontare i timori e la propria visione relativi al business.

TECH si propone di aiutare gli studenti a mostrare al mondo il proprio talento grazie a questo programma.



Contesto Multiculturale

Gli studenti che intraprendono un percorso con TECH possono godere di un'esperienza unica. Studierai in un contesto multiculturale. Lo studente, inserito in un contesto globale, potrà addentrarsi nella conoscenza dell'ambito lavorativo multiculturale mediante una raccolta di informazioni innovativa e che si adatta al proprio concetto di business.

Gli studenti di TECH provengono da oltre 200 nazioni differenti.



TECH punta all'eccellenza e dispone di una serie di caratteristiche che la rendono unica:



Analisi

In TECH esploriamo il lato critico dello studente, la sua capacità di mettere in dubbio le cose, la sua competenza nel risolvere i problemi e le sue capacità interpersonali.



Eccellenza accademica

TECH offre agli studenti la migliore metodologia di apprendimento online. L'università combina il metodo *Relearning* (la metodologia di apprendimento post-laurea meglio valutata a livello internazionale), con i casi di studio. Tradizione e avanguardia in un difficile equilibrio e nel contesto del più esigente itinerario educativo.



Economia di scala

TECH è la più grande università online del mondo. Dispone di oltre 10.000 corsi universitari di specializzazione universitaria. Nella nuova economia, **volume + tecnologia = prezzo dirompente**. In questo modo, garantiamo che lo studio non sia così costoso come in altre università.



Impara con i migliori

Il personale docente di TECH contribuisce a mostrare agli studenti il proprio bagaglio di esperienze attraverso un contesto reale, vivo e dinamico. Si tratta di docenti impegnati a offrire una specializzazione di qualità che permette allo studente di avanzare nella sua carriera e distinguersi in ambito imprenditoriale.

Professori provenienti da 20 nazionalità differenti.



In TECH avrai accesso ai casi di studio più rigorosi e aggiornati del mondo accademico

03

Perchè scegliere il nostro programma?

Studiare con TECH significa moltiplicare le tue possibilità di raggiungere il successo professionale nell'ambito del Senior Management.

È una sfida che comporta sforzo e dedizione, ma che apre le porte a un futuro promettente. Lo studente imparerà dai migliori insegnanti e con la metodologia educativa più flessibile e innovativa.



“

Disponiamo del personale docente più prestigioso e del programma più completo del mercato, il che ci permette di offrire una preparazione di altissimo livello accademico"

Questo programma fornirà molteplici vantaggi professionali e personali, tra i seguenti:

01

Dare una spinta decisiva alla carriera di studente

Studiando in TECH, lo studente può prendere le redini del suo futuro e sviluppare tutto il suo potenziale. Completando il nostro programma acquisirà le competenze necessarie per ottenere un cambio positivo nella sua carriera in poco tempo.

Il 70% dei partecipanti a questa specializzazione ottiene un cambiamento di carriera positivo in meno di 2 anni.

02

Svilupperai una visione strategica e globale dell'azienda

TECH offre una visione approfondita della gestione generale per comprendere come ogni decisione influenzi le diverse aree funzionali dell'azienda.

La nostra visione globale di azienda migliorerà la tua visione strategica.

03

Consolidare lo studente nella gestione aziendale superiore

Studiare in TECH significa avere accesso ad un panorama professionale di grande rilevanza, che permette agli studenti di ottenere un ruolo di manager di alto livello e di possedere un'ampia visione dell'ambiente internazionale.

Lavorerai con più di 100 casi reali di alta direzione.

04

Assumerai nuove responsabilità

Durante il programma vengono mostrate le ultime tendenze, gli sviluppi e le strategie per svolgere il lavoro professionale in un contesto in continuo cambiamento.

Il 45% degli studenti ottiene una promozione interna nel proprio lavoro.

05

Accesso a un'importante rete di contatti

TECH crea reti di contatti tra i suoi studenti per massimizzare le opportunità. Studenti con le stesse preoccupazioni e il desiderio di crescere. Così, sarà possibile condividere soci, clienti o fornitori.

Troverai una rete di contatti essenziali per la tua crescita professionale.

06

Svilupperai il progetto di business in modo rigoroso

Lo studente acquisirà una profonda visione strategica che lo aiuterà a sviluppare il proprio progetto, tenendo conto delle diverse aree dell'azienda.

Il 20% dei nostri studenti sviluppa la propria idea di business.

07

Migliorare le *soft skills* e le competenze direttive

TECH aiuta lo studente ad applicare e sviluppare le conoscenze acquisite e migliorare le capacità interpersonali per diventare un leader che faccia la differenza.

Migliora le tue capacità di comunicazione e di leadership e dai una spinta alla tua professione.

08

Farai parte di una comunità esclusiva

Lo studente farà parte di una comunità di manager d'élite, grandi aziende, istituzioni rinomate e professori qualificati delle università più prestigiose del mondo: la comunità di TECH Università Tecnologica.

Ti diamo l'opportunità di specializzarti grazie a un personale docente di reputazione internazionale.

04

Obiettivi

Al termine di questo Corso Universitario, il professionista acquisirà un insieme di conoscenze e competenze specialistiche nella gestione dell'Esperienza Cliente e nel processo decisionale strategico. Inoltre, il programma mira a fornire agli studenti una profonda comprensione dell'importanza della soddisfazione del cliente per la performance finanziaria dell'azienda. In questo modo, lo specialista padroneggerà gli aspetti principali per migliorare l'esperienza dell'utente in ogni punto di contatto con l'azienda, aumentandone così la fidelizzazione e la fedeltà. In sintesi, gli studenti saranno preparati ad affrontare le sfide attuali della Customer Experience e a migliorare le prestazioni aziendali in questo settore.



“

Quanto più ambiziosi saranno i tuoi obiettivi, tanto più riuscirai a trarre dalle 150 ore di contenuti diversificati e multidisciplinari inclusi in questa qualifica"

TECH fa suoi gli obiettivi dei suoi studenti.

Lavoriamo insieme per raggiungerli.

Il Corso Universitario in Customer Experience Analytics preparerà lo studente a:

01

Analizzare casi di studio di aziende che hanno adattato con successo le proprie strategie di marketing e di esperienza d'acquisto sulla base dei risultati della metodologia VOC

02

Definire i valori e i principi dell'organizzazione che consentono di generare una cultura incentrata sulla *Customer Experience* e dimostrare come questi valori si traducono in azioni concrete a beneficio del cliente

03

Stabilire metodologie di lavoro che accelerino e promuovano la creatività e il miglioramento continuo





04

Definire le basi per implementare un progetto CX

05

Progettare un modello di governance della soddisfazione del cliente efficace, valido per diversi ruoli e orientato al processo decisionale

06

Identificare il miglior KPI di customer experience in base alla natura dell'azienda

05

Struttura e contenuti

L'obiettivo del Corso Universitario in Customer Experience Analytics è quello di adattarsi alle esigenze dei professionisti del settore, per tale ragione viene erogato in modalità 100% online. Gli studenti avranno l'opportunità di personalizzare la propria esperienza di apprendimento durante il programma di sei settimane, avendo la libertà di scegliere quando e dove studiare. L'approccio flessibile e conveniente del programma consente agli specialisti di adattare le proprie risorse accademiche ai loro orari e impegni di lavoro.



“

Le 150 ore di contenuti diversificati di questo programma saranno disponibili all'interno di un Campus Virtuale all'avanguardia, a cui potrai accedere da qualsiasi dispositivo dotato di connessione a internet”

Piano di studi

L'obiettivo principale del Corso Universitario in Customer Experience Analytics è quello di migliorare le capacità analitiche e l'efficienza del processo decisionale nel campo dell'Esperienza del Cliente, approfondendo le necessità del cliente.

Durante le sei settimane del programma, verranno approfondite competenze manageriali quali gli elementi principali per una Dashboard, l'NPS, il CSAT, i KPI complementari e la Reputazione Online, oltre ad altri argomenti rilevanti.

Il programma di studi mira a preparare leader in grado di guidare team ad alte prestazioni nel settore digitale e di acquisire competenze nel processo decisionale e nella gestione dei progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa. A tal fine, l'esperienza di apprendimento è adattata alle esigenze di ogni studente, offrendo materiali didattici in una varietà di formati multimediali e testuali.

Inoltre, il formato flessibile della specializzazione consentirà agli studenti di organizzare le proprie risorse accademiche in base agli orari e alle responsabilità lavorative. In aggiunta, verrà utilizzata la metodologia pedagogica del *Relearning* per favorire un apprendimento significativo e duraturo.

Questo Corso Universitario ha la durata di 6 settimane ed è composto da 1 modulo:

Modulo 1

Customer Experience Analytics



Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Customer Experience Analytics completamente online. Durante i 6 settimane della specializzazione, lo studente potrà accedere a tutti i contenuti di questo programma in qualsiasi momento, il che gli consente di autogestire il suo tempo di studio.

*Un'esperienza educativa
unica, chiave e decisiva
per potenziare la tua
crescita professionale e
dare una svolta definitiva.*

Modulo 1. Customer Experience Analytics

<p>1.1. Qualità del Dato e relativa Attivazione. Elementi Principali per una Dashboard</p> <p>1.1.1. Acquisizione dei dati 1.1.1.1. Cosa, quando e come raccogliere il <i>feedback</i> dei clienti</p>	<p>1.1.2. Analisi dei dati 1.1.2.1. Requisiti per il mantenimento di un sistema interpretabile dai diversi livelli dell'organizzazione nel tempo</p> <p>1.1.3. Processo decisionale 1.1.3.1. Interpretazione e azione</p>	<p>1.2. NPS, la fedeltà del cliente</p> <p>1.2.1. NPS: Cosa calcola e come 1.2.2. Utilizzo del NPS come KPI di riferimento. Pro e contro 1.2.3. Esempi e riferimenti settoriali</p>	<p>1.3. CSAT. Soddisfazione del cliente</p> <p>1.3.1. CSAT: Cosa calcola e come 1.3.2. Utilizzo del CSAT come KPI di riferimento. Pro e contro 1.3.3. Esempi e riferimenti settoriali</p>
<p>1.4. KPI complementari</p> <p>1.4.1. CES: Soddisfazione del cliente per il grado di difficoltà di un'azione specifica 1.4.2. CLV: Valore della vita del cliente 1.4.3. Tassi di abbandono e di mantenimento 1.4.4. Particolarità settoriali</p>	<p>1.5. Reputazione Online. Importanza dei dati semantici di Internet</p> <p>1.5.1. Ascolto Attiva su Internet: Analisi della reputazione del marchio sui social media, sui comparatori e sul tuo sito web 1.5.2. La strategia di risposta: L'interazione come strumento di gestione della reputazione del marchio 1.5.3. Piattaforme per l'ascolto e la gestione</p>	<p>1.6. Contact Center. Il telefono, Potente leva per la messa alla prova da parte del cliente</p> <p>1.6.1. Illustrazione del ruolo CX nello sviluppo di un prodotto innovativo 1.6.2. Fasi imprescindibili 1.6.3. Errori più comuni</p>	<p>1.7. Le chiavi per una visione olistica del <i>feedback</i> dei clienti</p> <p>1.7.1. Selezione dei tuoi KPI ottimali 1.7.2. Ottimizzazione del momento del <i>journey</i> per la raccolta del <i>feedback</i> 1.7.3. Identificazione della customer experience per tipologia di profilo cliente</p>
<p>1.8. L'architettura della tecnologia. Aspetti chiave</p> <p>1.8.1. Sicurezza 1.8.2. La privacy 1.8.3. Integrità 1.8.4. Scalabilità 1.8.5. In Tempo Reale</p>	<p>1.9. Dashboard</p> <p>1.9.1. Ruoli 1.9.1.1. Colui che interagisce, scopo e frequenza 1.9.2. Visualizzazione dei dati: 1.9.2.1. Piattaforme 1.9.3. Valutazione delle implicazioni per l'ambiente delle integrazioni</p>	<p>1.10. Esperienza del Cliente da diversi punti di partenza: Il cammino verso l'Eccellenza</p> <p>1.10.1. Grado di conoscenza del tuo cliente e il cliente target 1.10.2. Gestione dell'esperienza con strumentazione esterna 1.10.3. Risorse, tempo e monitoraggio 1.10.4. Evangelizzazione dal team dirigente/dirigente</p>	



Motivazione: cosa muove il consumatore? Grazie a questo corso Universitario approfondirai le chiavi del suo comportamento da diversi punti di partenza, approfondendo le tipologie di profilo del cliente"



06

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: ***il Relearning***.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il ***New England Journal of Medicine***.





“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

La Business School di TECH utilizza il Caso di Studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

Con TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali in tutto il mondo”



Il nostro programma ti prepara ad affrontare sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nel tuo business.



Il nostro programma ti prepara ad affrontare nuove sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nella tua carriera.

Un metodo di apprendimento innovativo e differente

Questo programma di TECH consiste in un insegnamento intensivo, creato ex novo, che propone le sfide e le decisioni più impegnative in questo campo, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, effettuando un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica che sta alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e aziendale più attuali.

“

Imparerai, attraverso attività collaborative e casi reali, la risoluzione di situazioni complesse in ambienti aziendali reali”

Il metodo casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori business school del mondo da quando esistono. Sviluppato nel 1912 affinché gli studenti di Diritto non imparassero la legge solo sulla base del contenuto teorico, il metodo casistico consisteva nel presentare loro situazioni reali e complesse per prendere decisioni informate e giudizi di valore su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione?

Questa è la domanda con cui ci confrontiamo nel metodo casistico, un metodo di apprendimento orientato all'azione. Durante il programma, gli studenti si confronteranno con diversi casi di vita reale. Dovranno integrare tutte le loro conoscenze, effettuare ricerche, argomentare e difendere le proprie idee e decisioni.

Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

Il nostro sistema online ti permetterà di organizzare il tuo tempo e il tuo ritmo di apprendimento, adattandolo ai tuoi impegni. Sarai in grado di accedere ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o mobile con una connessione internet.

In TECH imparerai con una metodologia all'avanguardia progettata per formare i manager del futuro. Questo metodo, all'avanguardia della pedagogia mondiale, si chiama Relearning.

La nostra scuola di business è l'unica autorizzata a utilizzare questo metodo di successo. Nel 2019, siamo riusciti a migliorare il livello di soddisfazione generale dei nostri studenti (qualità dell'insegnamento, qualità dei materiali, struttura del corso, obiettivi...) rispetto agli indicatori della migliore università online.





Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato oltre 650.000 laureati con un successo senza precedenti, in ambiti molto diversi come la biochimica, la genetica, la chirurgia, il diritto internazionale, le competenze manageriali, le scienze sportive, la filosofia, il diritto, l'ingegneria, il giornalismo, la storia, i mercati e gli strumenti finanziari. Tutto questo in un ambiente molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

Dalle ultime evidenze scientifiche nel campo delle neuroscienze, non solo sappiamo come organizzare le informazioni, le idee, le immagini e i ricordi, ma sappiamo che il luogo e il contesto in cui abbiamo imparato qualcosa è fondamentale per la nostra capacità di ricordarlo e immagazzinarlo nell'ippocampo, per conservarlo nella nostra memoria a lungo termine.

In questo modo, e in quello che si chiama Neurocognitive Context-dependent E-learning, i diversi elementi del nostro programma sono collegati al contesto in cui il partecipante sviluppa la sua pratica professionale.

Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



Materiali di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi.

Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



Stage di competenze manageriali

Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Casi di Studio

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti appositamente per questo corso. Casi presentati, analizzati e tutorati dai migliori specialisti in senior management del panorama internazionale.



Riepiloghi interattivi

Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



07

Profilo dei nostri studenti

Il Corso Universitario è indirizzato ai Diplomatici, ai Laureati o agli studenti che abbiano precedentemente conseguito una qualifica nel campo delle Scienze Sociali e Giuridiche, Amministrative ed Economiche.

La presenza di studenti provenienti da Paesi diversi contribuisce ad apportare a questo programma un approccio multidisciplinare.

Potranno iscriversi a questo Corso Universitario anche i professionisti che, sebbene in possesso di titoli universitari di aree diverse, possiedono esperienza lavorativa di almeno due anni nel campo del Marketing Digitale.





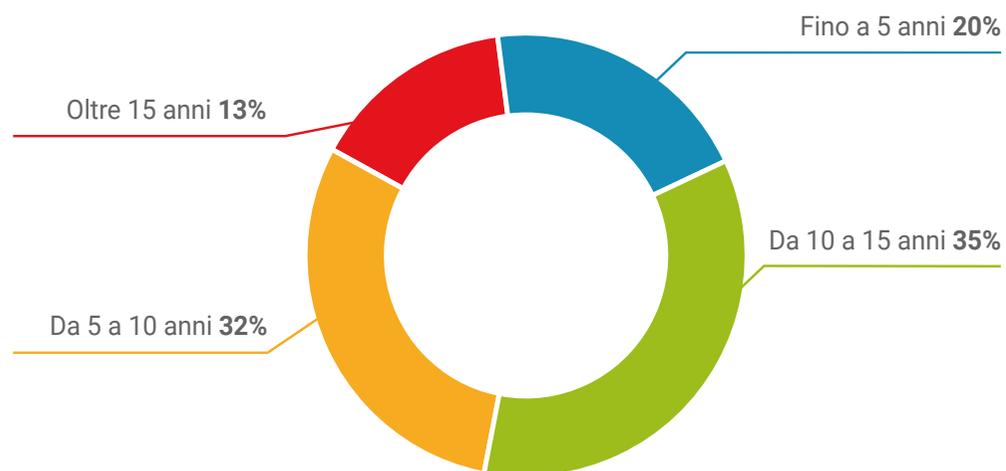
“

Dai una svolta alla tua carriera professionale e specializzati in un settore innovativo che è all'ordine del giorno nelle più grandi aziende del mondo"

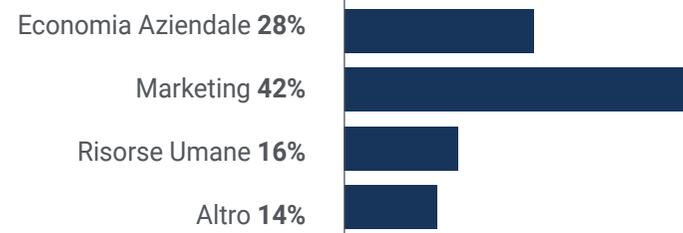
Età media

Da **35** e **45** anni

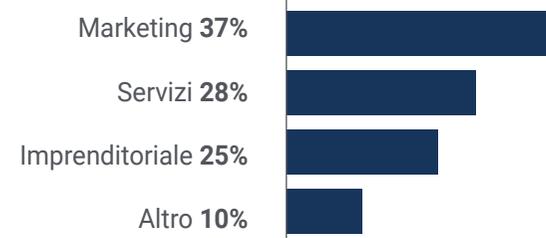
Anni di esperienza



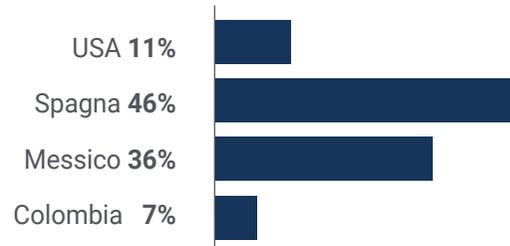
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Irene Martín

Responsabile Customer Experience

"Il Corso Universitario in Customer Experience Analytics è stato per me un'esperienza di eccezionale valore. Grazie alle conoscenze e alle competenze acquisite, ora ho una comprensione approfondita di come misurare e migliorare l'esperienza del cliente nella mia azienda. I docenti sono stati molto professionali e sono dei veri esperti e la loro prospettiva pratica è stata preziosa per il mio sviluppo professionale"

08

Direzione del corso

Il personale docente del Corso Universitario in Customer Experience Analytics è composto da professionisti con una comprovata esperienza nel campo dell'Esperienza Utente.

I docenti sono specialisti nell'analisi dei dati, nelle strategie di miglioramento e nel prendere decisioni aziendali consapevoli. Inoltre, essendo attivi nel settore, i professionisti possono offrire agli studenti una prospettiva pratica e aggiornata sulla Customer Experience e sul suo attuale sviluppo.



A black and white photograph showing three people from a side profile, looking intently at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal overlay in the top right corner and a white diagonal overlay in the bottom right corner.

“

Gli esperti di Customer Experience che terranno questo programma saranno a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda durante il corso del programma"

Direzione



Dott.ssa Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consulente e formatrice di marketing per aziende del marchio La Digitalista
- ♦ Direttrice creativa esecutiva e socia fondatrice creatrice e responsabile dello sviluppo di campagne di marketing on e off-line presso UbicaBelow
- ♦ Direttrice creativa esecutiva creatrice e responsabile dello sviluppo di campagne di marketing promozionali e relazionali per i clienti on e offline presso Sidecar SGM
- ♦ Responsabile creativa online ed esecutiva presso MC Comunicazione
- ♦ Docente di Marketing digitale presso il Collegio dei Giornalisti della Catalogna
- ♦ Docente di Marketing digitale e Strategie di Comunicazione nel Corso di Laurea in Ingegneria presso BES La Salle
- ♦ Insegnante di Digital Marketing presso EUNCET
- ♦ Laurea in Marketing Relazionale di ICEMD
- ♦ Laurea in Pubblicità e Pubbliche Relazioni conseguita presso l'Università di Siviglia



Personale docente

Dott.ssa Aparicio Ruiz, Marta

- Direttore Marketing presso Bioo (Green Tech)
- Direttore Marketing presso EMEA Iberostar Hotel & Resort
- Direttore Commerciale Digitale presso Selenta Group (*Hospitality*)
- Responsabile del servizio clienti presso Lets Bonus
- Online *Country Manager* presso Vueling Airlines
- Direttore del Marketing Online presso Airlines
- Docente in Digital Marketing e Comunicazione Aziendale su Internet presso ESDEN
- Docente di Strategia e Creatività Pubblicitaria presso l'Università Ramón Llul
- Laurea in Economia presso l'Università Pompeu Fabra
- Laurea in Multimedia presso il Centro di Immagine e Tecnologia Multimediale



Oltre ai suoi contenuti aggiornati e alla sua metodologia flessibile e 100% online, questo corso di studi è tenuto da prestigiosi esperti in quest'area professionale"

09

Impatto sulla tua carriera

Questo Corso universitario può avere un grande impatto sulla carriera di un professionista specializzato in Marketing Digitale. Infatti, questo programma fornisce competenze e conoscenze pratiche che sono molto apprezzate nel mercato odierno. In questo modo, gli studenti potranno applicare quanto appreso nel proprio lavoro quotidiano e migliorare l'Esperienza Utente dei propri clienti. Inoltre, la flessibilità del programma in modalità 100% online consentirà agli studenti di adattare lo studio ai propri impegni lavorativi e personali, rendendo più facile continuare a lavorare mentre si migliorano le proprie competenze e conoscenze. Ciò garantirà una maggiore soddisfazione lavorativa e migliori opportunità di carriera in futuro.





“

Se noti che la tua carriera ha bisogno di un salto di qualità, questo Corso Universitario è un'opportunità unica per farlo"

Sei pronto a dare una svolta? Un eccellente miglioramento professionale ti aspetta.

Il Corso Universitario in Customer Experience Analytics di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito del Marketing Digitale. Il suo obiettivo principale è quello di promuovere la tua crescita personale e professionale. Aiutarti a raggiungere il successo.

Se vuoi migliorarti, ottenere un cambiamento positivo a livello professionale e creare una rete di contatti con i migliori, questo è il posto che fa per te.

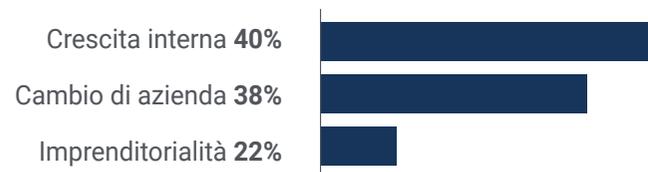
*Valorizza la tua
carriera orientandola
con TECH verso la
Customer Experience.*

*Le conoscenze acquisite
saranno la tua più grande
risorsa per garantire
l'azione in caso di
mancanza di Customer
Experience nelle aziende.*

Momento del cambiamento



Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

La realizzazione di questo programma prevede per i nostri studenti un incremento salariale superiore al **25,22%**



10

Benefici per la tua azienda

La preparazione fornita dal Corso Universitario in Customer Experience Analytics agli studenti può portare molteplici vantaggi alle aziende che li assumono. Questi professionisti avranno acquisito le competenze per analizzare, interpretare e applicare i dati per migliorare l'Esperienza Utente. Utilizzando pratiche basate sui dati, le aziende possono prendere decisioni informate, migliorare la soddisfazione dei clienti e aumentare la fidelizzazione. Inoltre, grazie alla presenza di uno specialista in Customer Experience Analytics, un'azienda può migliorare la propria reputazione e distinguersi dalla concorrenza, il che può tradursi in una crescita sostenibile e redditizia.



“

L'altissimo grado di specializzazione in Customer Experience che otterrai grazie a questo programma ti renderà una risorsa indispensabile nella tua azienda, così come una molto richiesta nel mercato del lavoro di oggi"

Sviluppare e mantenere il talento nelle aziende è il miglior investimento a lungo termine.

01

Crescita del talento e del capitale intellettuale

Il professionista apporterà all'azienda nuovi concetti, strategie e prospettive che possono portare cambiamenti significativi nell'organizzazione.

02

Trattenere i manager ad alto potenziale ed evitare la fuga di cervelli

Questo programma rafforza il legame tra l'azienda e il professionista e apre nuove vie di crescita professionale all'interno dell'azienda stessa.

03

Creare agenti di cambiamento

Sarai in grado di prendere decisioni in tempi di incertezza e di crisi, aiutando l'organizzazione a superare gli ostacoli.

04

Incremento delle possibilità di espansione internazionale

Grazie a questo programma, l'azienda entrerà in contatto con i principali mercati dell'economia mondiale.

05

Sviluppo di progetti propri

Il professionista può lavorare su un progetto esistente o sviluppare nuovi progetti nell'ambito di R&S o del Business Development della sua azienda.

06

Aumento della competitività

Questo programma fornirà ai rispettivi professionisti le competenze per affrontare nuove sfide e far crescere l'organizzazione.



11

Titolo

Il Corso Universitario in Customer Experience Analytics garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo **Corso Universitario in Customer Experience Analytics** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Customer Experience Analytics**

N° Ore Ufficiali: **150 o.**



*Apostille dell'Aia. Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.



Corso Universitario Customer Experience Analytics

- » Modalità: **online**
- » Durata: **6 settimane**
- » Titolo: **TECH Università Tecnologica**
- » Dedizione: **16 ore/settimana**
- » Orario: **a scelta**
- » Esami: **online**

Corso Universitario

Customer Experience Analytics

