

# Corso Universitario

## Employee Experience





## Corso Universitario Employee Experience

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

Accesso al sito web: [www.techtute.com/it/business-school/corso-universitario/employee-experience](http://www.techtute.com/it/business-school/corso-universitario/employee-experience)

# 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

L'Employee Experience è diventata un fattore fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel servizio clienti. Le aziende hanno maturato la consapevolezza del fatto che il benessere dei propri dipendenti e la qualità della loro esperienza lavorativa si riflettono direttamente sulla soddisfazione e sulla fedeltà dei clienti. Per tale ragione, sempre più organizzazioni cercano di sviluppare strategie per migliorare l'esperienza dei propri dipendenti nel Customer Service. Ecco perché questo programma di TECH è essenziale per i professionisti che desiderano approfondire l'argomento e applicarlo nel proprio lavoro quotidiano. Grazie alla modalità 100% online del programma e all'innovativa metodologia didattica Relearning, gli studenti beneficeranno di un'assoluta flessibilità nell'organizzare le risorse accademiche in base alle proprie esigenze e disponibilità.



Corso Universitario in Employee Experience.   
TECH Università Tecnologica



“

*Offri un'esperienza soddisfacente ai dipendenti della tua azienda e ai clienti grazie a questo Corso Universitario. Iscriviti ora e padroneggia le tecniche necessarie”*

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

Questa specializzazione consentirà agli studenti di comprendere l'importanza dell'esperienza dei dipendenti nel servizio clienti e fornirà gli strumenti necessari per creare un'efficace strategia di Employee Experience. Al termine del programma, gli studenti saranno in grado di migliorare l'esperienza dei dipendenti nel Customer Service, ottenendo un servizio clienti eccezionale e una maggiore soddisfazione e fedeltà dei clienti.



“

*Potrai stabilire metodologie di lavoro che accelerano e promuovono la creatività e il miglioramento continuo dei tuoi dipendenti”*

**TECH rende propri gli obiettivi dei suoi studenti.  
Lavorando insieme a loro per raggiungerli.**

Il Corso Universitario in Employee Experience preparerà lo studente a:

01

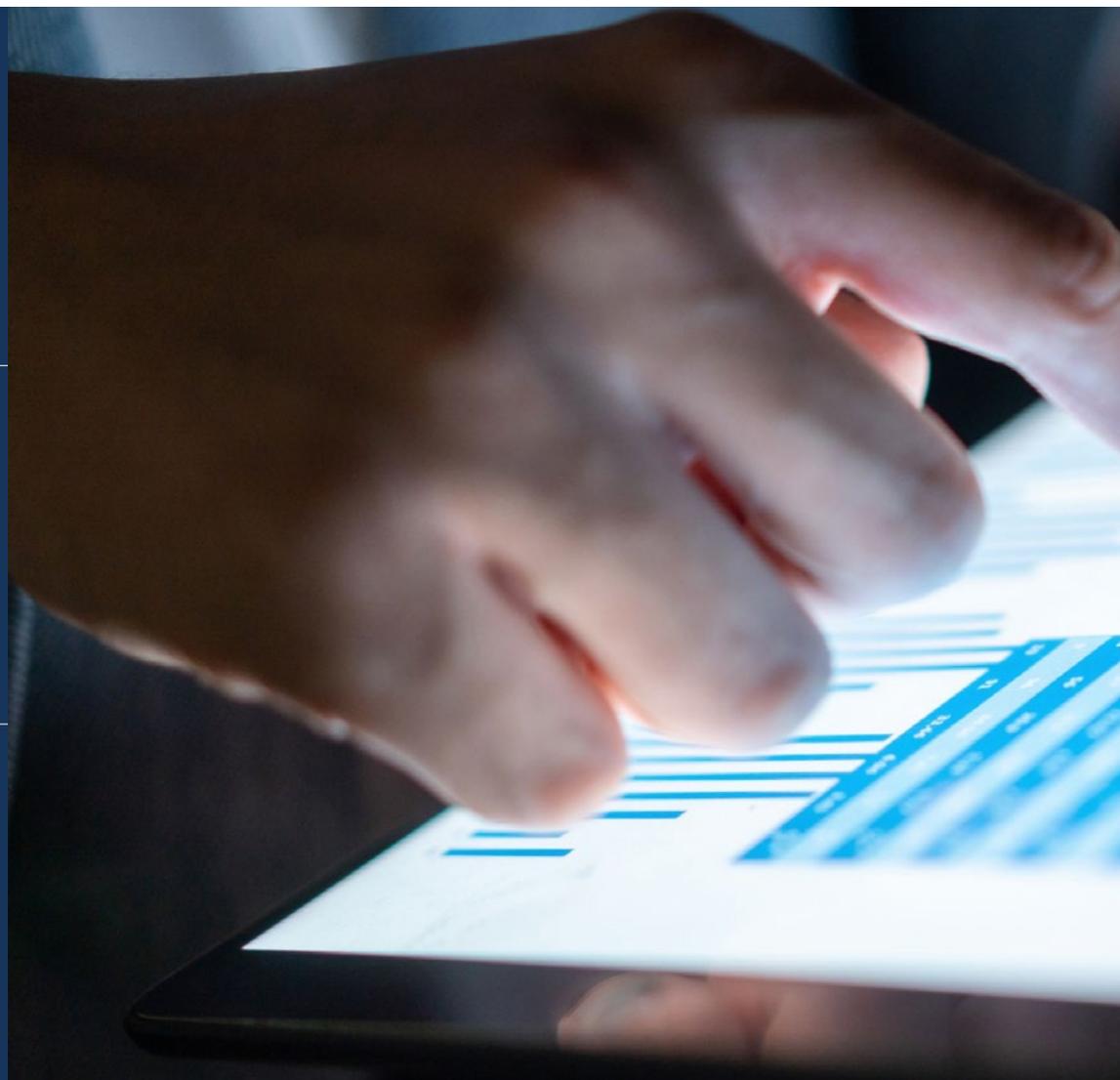
Stabilire metodologie di lavoro che accelerino e promuovano la creatività e il miglioramento continuo

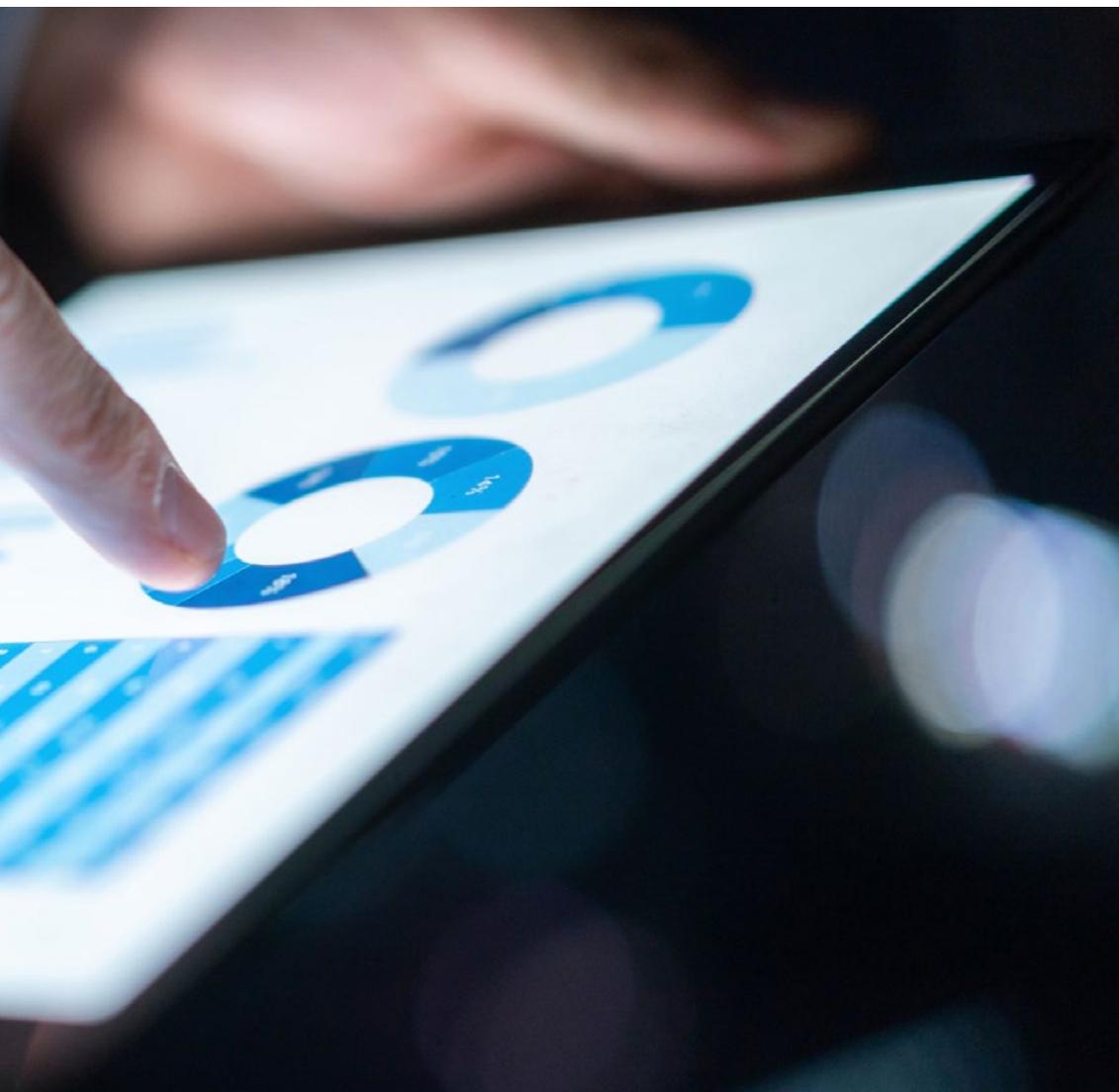
02

Definire le basi per implementare un progetto CX

03

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





04

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

05

Utilizzare il marketing emozionale e lo storytelling per creare un'esperienza di shopping memorabile

06

Analizzare l'impatto della tecnologia sull'esperienza di acquisto e come utilizzarla per migliorare l'interazione con i clienti nel negozio fisico

05

# Struttura e contenuti

Il Corso Universitario in Employee Experience è stato ideato appositamente per soddisfare le esigenze dei professionisti specializzati in Customer Service. Questo programma verrà erogato in modalità 100% online e offrirà agli studenti la flessibilità di accedere ai contenuti in qualsiasi momento e ovunque. Una specializzazione di sei settimane che offre un'esperienza di apprendimento unica e motivante che porrà le basi necessarie per eccellere nel campo della Employee Experience. Inoltre, la struttura del Corso Universitario risulta altamente flessibile, consentendo agli specialisti di adattare le risorse accademiche ai propri orari e alle proprie responsabilità lavorative, garantendo così il massimo utilizzo dei contenuti.



“

*Diventa un manager efficiente in tutti i campi del business. Applica tutto ciò che apprenderai grazie a questo Corso Universitario nella tua azienda"*

## Piano di studi

L'obiettivo del Corso Universitario in Employee Experience è quello di migliorare le capacità analitiche e le competenze in ambito decisionale nel campo dell'Esperienza del Cliente, attraverso la prospettiva degli impiegati che interagiscono con i clienti e che offrono il servizio.

Durante le sei settimane verranno trattati argomenti fondamentali come la cultura aziendale, la visione centrata sul cliente, i sistemi di ascolto dei dipendenti, l'allineamento del Customer Journey con i processi interni dell'organizzazione e le basi di una cultura centrata sul dipendente. Il piano di studi mira a preparare leader in grado di guidare team ad alte prestazioni nel settore digitale, acquisendo competenze nel processo decisionale e nella gestione dei progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa.

Il programma si adatta alle esigenze accademiche di ogni studente, offrendo materiali didattici in vari formati multimediali e testuali, che garantiscono un'esperienza di apprendimento personalizzata ed efficace. La leadership e il lavoro di squadra verranno promossi per sviluppare le competenze da una prospettiva strategica e tecnologica.

In sintesi, il Corso Universitario in Employee Experience mira ad aggiornare e ampliare le competenze dei professionisti del settore digitale con una prospettiva innovativa e una solida preparazione accademica. Gli studenti potranno sviluppare competenze manageriali e acquisire conoscenze pratiche da applicare nel proprio ambito professionale, acquisendo un vantaggio nel competitivo mercato del Marketing Digitale.

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

### Modulo 1

### Employee Experience



### **Dove, quando e come si svolge?**

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Employee Experience 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, fondamentale e  
decisiva per potenziare la  
tua crescita professionale  
e dare una svolta definitiva.*

**Modulo 1. Employee Experience**

<p><b>1.1. Employee Experience (EX) L'Importanza di un Sistema Solido</b></p> <p>1.1.1. L'esperienza dei dipendenti come forza trainante della CX</p> <p>1.1.2. Fasi di sviluppo</p> <p>1.1.3. Vantaggi di un solido sistema EX</p> <p>1.1.4. Il contesto BANI. Tendenze attuali per un sistema di EX</p>	<p><b>1.2. La cultura aziendale alla base del sistema Employee Experience</b></p> <p>1.2.1. La cultura imprenditoriale</p> <p>1.2.2. Ruoli di facilitazione della Employee Experience</p> <p>1.2.3. Tipi di organizzazioni, Culture</p> <p>1.2.4. Ruoli e responsabilità degli attori chiave della EX</p>	<p><b>1.3. Il ruolo di un dipartimento delle Risorse Umane con una Visione Customer Centric</b></p> <p>1.3.1. Il ruolo del dipartimento Risorse Umane come facilitatore della EX</p> <p>1.3.2. Elementi strategici per promuovere la EX</p> <p>1.3.3. Diagramma interno di una cultura customer-centric</p> <p>1.3.4. Applicazione Pratica</p>	<p><b>1.4. Sistemi di Ascolto dei Dipendenti (I): Ecosistema di base per la EX</b></p> <p>1.4.1. Sistemi di ascolto dei dipendenti a 360°</p> <p>1.4.2. Mappa di Ascolto dei Dipendenti</p> <p>1.4.3. Strumenti di ascolto proattivo</p> <p>1.4.4. Meccanismi per il monitoraggio continuo della EX</p> <p>1.4.5. Applicazione pratica</p>
<p><b>1.5. Sistemi di Ascolto dei Dipendenti (II): Indicatori chiave nella EX</b></p> <p>1.5.1. Fonti di dati dei dipendenti. Applicazione dei risultati</p> <p>1.5.2. Indicatori di monitoraggio e misurazione della EX</p> <p>1.5.3. "Do and don't" nella definizione di indicatori della CX legati ai dipendenti</p>	<p><b>1.6. Strumenti Employee Experience (I): Mappa dell'ecosistema dell'esperienza del Cliente e del Dipendente</b></p> <p>1.6.1. Relazione del Customer Journey con i processi interni dell'organizzazione. Obiettivo</p> <p>1.6.2. Costruzione di una Mappa dell'Ecosistema CX e dei Dipendenti</p> <p>1.6.3. Applicazione pratica</p>	<p><b>1.7. Strumenti di Employee Experience (II): l'Archetipo del Dipendente</b></p> <p>1.7.1. Archetipo del Dipendente</p> <p>1.7.2. Costruzione dell'Archetipo del Dipendente</p> <p>1.7.3. Uso di Archetipi del Dipendente</p> <p>1.7.4. Applicazione pratica</p>	<p><b>1.8. Strumenti di Employee Experience (III): Employee Journey</b></p> <p>1.8.1. L'Employee Journey</p> <p>1.8.2. Costruzione di un Employee Journey</p> <p>1.8.3. Usi dell'Employee Journey</p> <p>1.8.4. Applicazione pratica</p>
<p><b>1.9. Responsabile per la creazione, il Mantenimento e la Sostenibilità di una buona Employee Experience</b></p> <p>1.9.1. Ruoli e responsabilità della EX</p> <p>1.9.2. Impatto dei cambiamenti e delle tendenze della società sull'esperienza dei dipendenti</p> <p>1.9.3. Ascolto continuo dei dipendenti e del mercato per ottenere vantaggi competitivi.</p> <p>1.9.4. Storia di successo</p>	<p><b>1.10. Le chiavi di una cultura orientata al dipendente</b></p> <p>1.10.1. Importanza di un sistema di esperienza dei dipendenti</p> <p>1.10.2. Vantaggi di un sistema EX per il miglioramento esponenziale della CX</p> <p>1.10.3. Cinque chiavi per non fallire nell'implementazione di un sistema orientata ai dipendenti</p>		



“

*Un'esperienza che ti permetterà di costruire una mappa dell'ecosistema CX e del dipendente, mettendolo in pratica per guidare la tua azienda verso il successo”*

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.





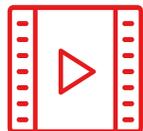
Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato oltre 650.000 laureati con un successo 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:



#### **Materiale 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.



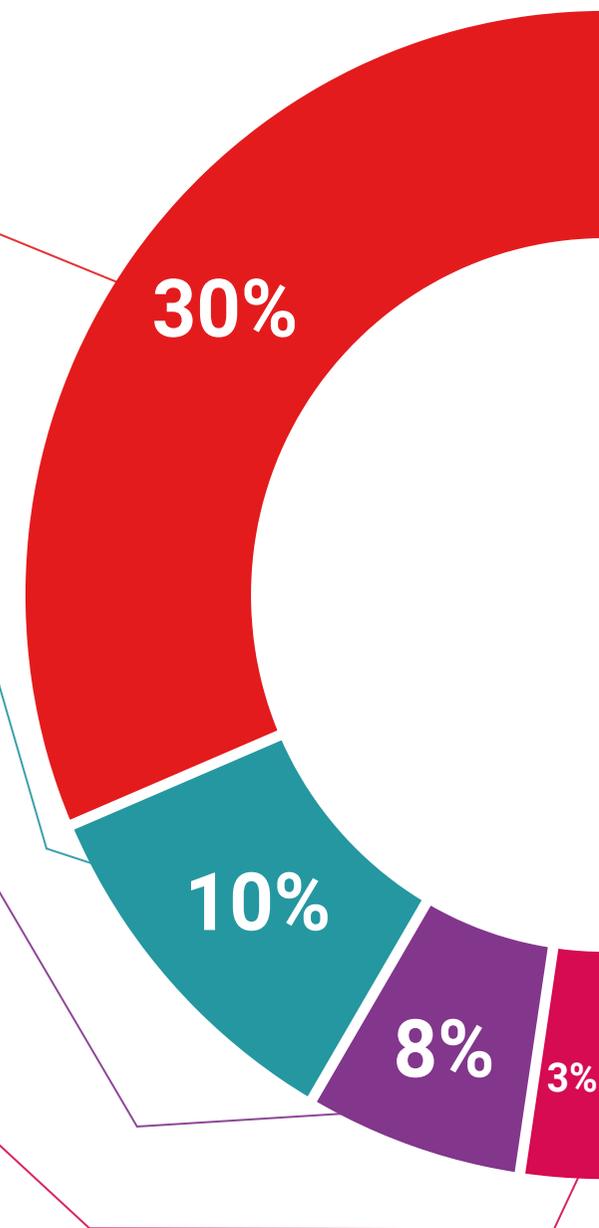
#### **Stage di competenze manageriali**

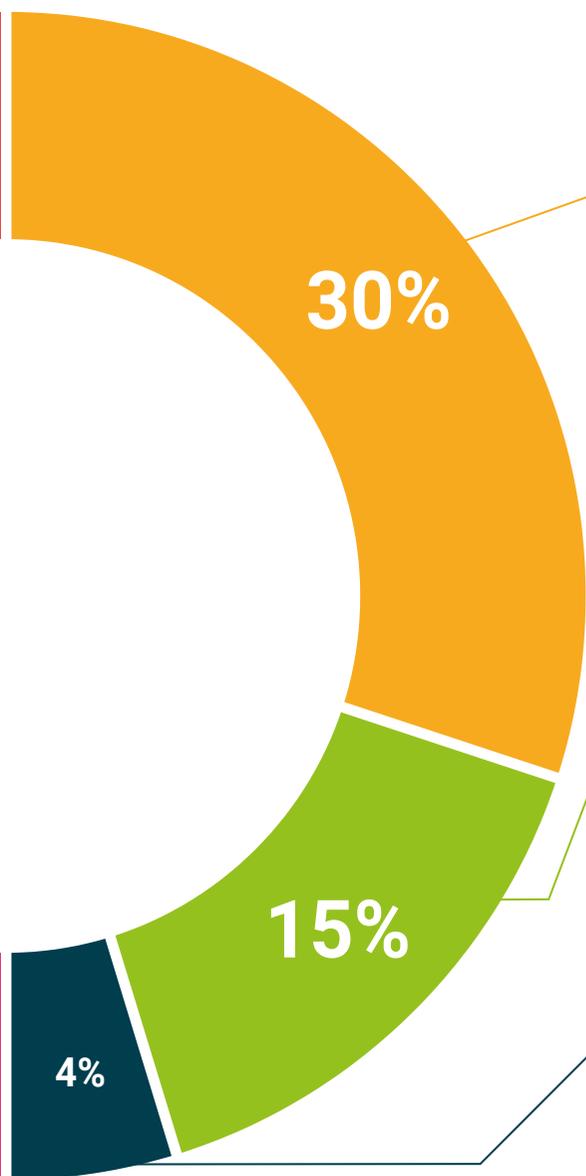
Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



#### **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.





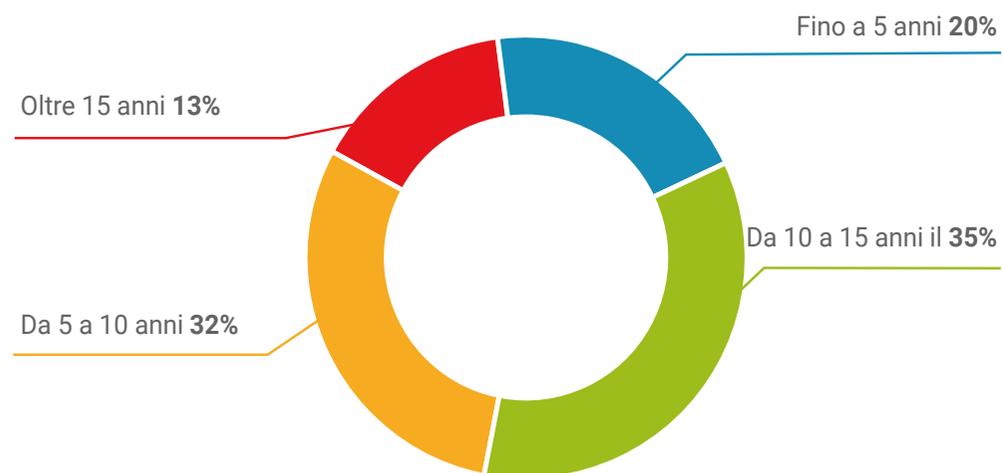
“

*Hai esperienza nell'ambito del Customer Service e desideri progredire nella tua carriera professionale? Questa qualifica ti offre l'opportunità di continuare a lavorare e al contempo di accedere ad un apprendimento più avanzato in materia"*

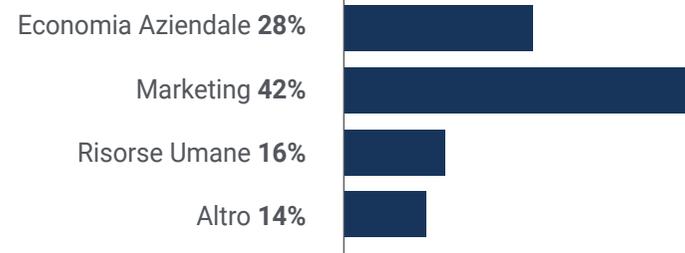
## Età media

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

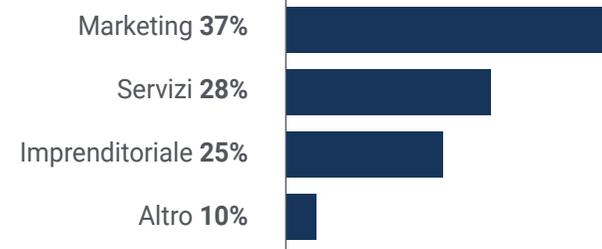
## Anni di esperienza



## Educazione

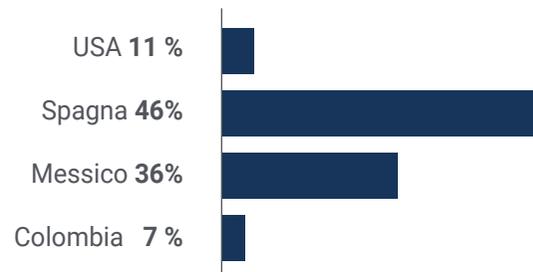


## Profilo accademico



## Distribuzione geografica

---



## Martín López, Irene

---

Consulente delle Risorse Umane

*"Il Corso Universitario in Employee Experience Analytics è stato per me un'esperienza di trasformazione. Ho acquisito nuove competenze di leadership e una profonda comprensione di come l'esperienza dei dipendenti abbia un impatto diretto sulla soddisfazione dei clienti. Adesso sono in grado di condurre progetti in modo efficace e di migliorare la cultura organizzativa della mia azienda"*

08

# Direzione del corso

Il personale docente di questo programma è composto da professionisti in possesso di una vasta esperienza nel settore delle Risorse Umane e del Customer Service. Questi esperti guideranno gli studenti durante tutta la specializzazione, condividendo le loro conoscenze ed esperienze per aiutarli a sviluppare una solida comprensione dell'esperienza dei dipendenti nel servizio clienti e di come implementare una strategia efficace di Employee Experience.



“

*Beneficerai di un supporto costante e personalizzato per ottenere il massimo beneficio da questa qualifica”*

## 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. Maestro Miguel, Daniel

- ◆ Direttore aziendale Marketing e Country manager Spagna Genepro DX
- ◆ Direttore aziendale Marketing e partner di SonoMedical
- ◆ Direttore aziendale Marketing Digitale presso ISDIN
- ◆ Direttore Commerciale Digitale presso RocaSalvatella
- ◆ Direttore Marketing presso FHIOS Smart Knowledge
- ◆ Docente di Marketing Digitale presso Cibervoluntario della Fondazione Cibervoluntarios
- ◆ Docente del corso Post-laurea in Trasformazione Digitale e Culturale delle organizzazioni presso l'Università Pompeu Fabra
- ◆ Docente di Digital Marketing presso BES La Salle
- ◆ Laurea in strategia e creatività interattiva presso l'Università Autonoma di Barcellona (UAB)
- ◆ Corso Post-laurea in Social media, SEM, SEO, Mobile Marketing e Crisis Management su Internet presso la IEBS School
- ◆ Master in Amministrazione e Direzione Aziendale (MBA) presso la Scuola di Amministrazione Aziendale (EAE)
- ◆ Laurea in Amministrazione e Direzione Aziendale (BBA) presso la Scuola di Amministrazione di Imprese (EAE)

09

# Impatto sulla tua carriera

Questo Corso Universitario può essere un'ottima opportunità di carriera per tutti i professionisti che desiderano migliorare nel campo del Customer Service. Grazie a questo programma sarà possibile acquisire competenze gestionali e sviluppare competenze nel processo decisionale e nella gestione dei progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa. Ciò non solo aumenta il valore del professionista nel mercato del lavoro, ma contribuisce anche a migliorare l'ambiente di lavoro e la soddisfazione del cliente nell'organizzazione in cui lavora.



“

*Raggiungi la tua crescita professionale in azienda. Ottieni la promozione che desideravi specializzandoti in Employee Experience, un'area cruciale per qualsiasi organizzazione”*

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

Il Corso Universitario in Employee Experience di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito della Customer Service. 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.

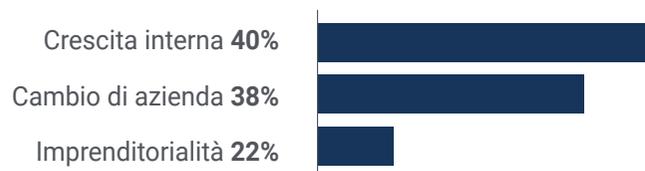
*Raggiungi i tuoi obiettivi professionali grazie ad una preparazione di alta qualità in Customer Experience impartita da esperti del settore.*

*Se stai cercando di aumentare il tuo stipendio in relazione alle tue abilità, questo Corso Universitario ti fornirà gli strumenti per farlo.*

### Momento del cambiamento



### Tipo di cambiamento



## Miglioramento salariale

---

La realizzazione di questo programma prevede per i nostri studenti un incremento salariale superiore al **27%**



10

# Benefici per la tua azienda

La presenza di specialisti che abbiano conseguito il Corso Universitario in Employee Experience può avere un grande impatto sulle aziende, in quanto questi professionisti potranno applicare le proprie conoscenze e competenze per migliorare l'esperienza dei dipendenti e, di conseguenza, la soddisfazione dei clienti. Inoltre, avranno acquisito le competenze per guidare progetti di trasformazione culturale e tecnologica, aumentare la fidelizzazione dei dipendenti e migliorare l'employer branding. Tutto ciò contribuirà a generare maggior valore per l'azienda e un vantaggio competitivo sul mercato.



“

*Il benessere dei dipendenti è fondamentale per lo sviluppo e il successo delle aziende. Ogni attività richiede un leader in grado di attuare tutte le misure necessarie per favorire un buon clima lavorativo”*

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 Nome del Programma 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 Employee Experience** 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 Employee Experience**

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 Employee Experience

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

# Corso Universitario Employee Experience