

Corso Universitario

Innovazione nella Customer Experience



Corso Universitario Innovazione nella CustomerExperience

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online
- » Rivolto a: **Diplomati 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/innovazione-customer-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'innovazione nell'Esperienza del Cliente è fondamentale per il successo di qualsiasi azienda. I consumatori si aspettano un'esperienza personalizzata, continuativa e conveniente in tutti i punti di contatto con l'azienda. Per tale ragione, sempre più organizzazioni applicano le nuove tecnologie nei propri processi e strategie per migliorare il modo in cui interagiscono con i clienti. Partendo da questa premessa, TECH ha progettato questa specializzazione che offre un'opportunità unica di conoscere le ultime tendenze e i progressi in questo campo. In modalità 100% online, gli studenti potranno accedere alle risorse accademiche in qualsiasi momento e luogo. Inoltre, la metodologia pedagogica *Relearning* offrirà un'esperienza di apprendimento personalizzata e dinamica, adattata alle esigenze di ogni studente.



Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience.
TECH Università Tecnologica



“

Distinguiti dagli altri candidati grazie a conoscenze moderne e adeguate alle attuali esigenze aziendali e alle richieste aziendali”

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.

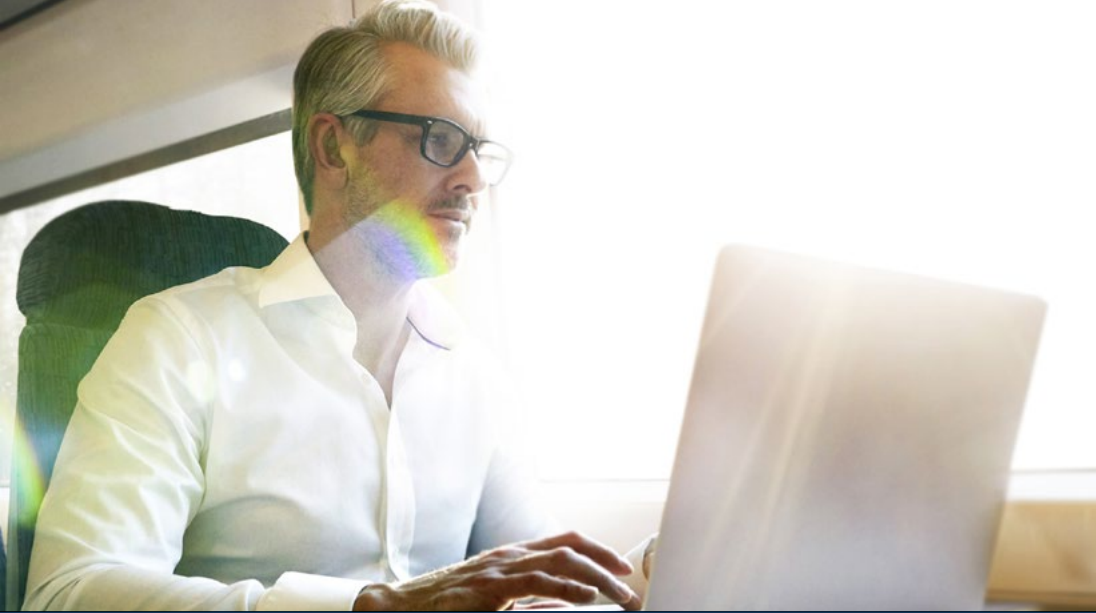
TECH si propone di aiutare gli studenti a mostrare al mondo il proprio talento grazie a questo programma.



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

Questo Corso Universitario offrirà agli studenti l'opportunità di acquisire le competenze e le conoscenze necessarie per sviluppare strategie efficaci di innovazione nell'ambito dell'Esperienza del Cliente. In questo modo, i professionisti approfondiranno l'uso delle nuove tecnologie per migliorare l'interazione con i clienti, creare esperienze personalizzate e soddisfacenti e integrare più canali di comunicazione per sviluppare un'esperienza omnicanale. In questo modo, gli specialisti potranno migliorare la fidelizzazione degli utenti e a promuovere la fedeltà al marchio.



“

Combina le tue nuove conoscenze in Customer Service con un solido approfondimento in materia di Neuromarketing e di Modelli di Innovazione Aperta”

TECH rende propri gli obiettivi dei suoi studenti.

Lavoriamo insieme al loro raggiungimento.

Il Corso Universitario in Innovazione nella Customer 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 di 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 dell'esperienza del cliente 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 Innovazione nella Customer Experience è stato ideato appositamente per soddisfare le esigenze dei professionisti specializzati in questo settore. Questo programma verrà erogato in modalità 100% online e offrirà agli studenti la flessibilità di accedere ai contenuti in qualsiasi momento e ovunque. Con una durata di sei settimane, offre un'esperienza di apprendimento unica e motivante che fornisce le competenze necessarie per eccellere nel campo dell'innovazione. Inoltre, la metodologia pedagogica Relearning permetterà agli studenti di adattare le risorse accademiche ai propri orari e alle proprie responsabilità lavorative, garantendo un'assimilazione ottimale dei contenuti.



“

Potrai accedere a video riassuntivi, test e casi di studio basati su esempi reali per contestualizzare tutti gli argomenti trattati”

Piano di studi

Il Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience ha come obiettivo quello di migliorare le capacità analitiche e le competenze decisionali nel campo dell'Esperienza del Cliente.

Nel corso delle sei settimane, verranno affrontati argomenti fondamentali come i Modelli di Innovazione Aperta, il Neuromarketing, l'Intelligenza Artificiale, la Realtà Virtuale e le Piattaforme di Gestione Omnicanale, oltre ad altre numerose tematiche, al fine di formare leader in grado di guidare team ad alte prestazioni nel settore digitale.

Il piano di studi è stato progettato per sviluppare le capacità decisionali e di gestione dei progetti secondo una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa. Verranno promosse la leadership e il lavoro di squadra per acquisire competenze da una prospettiva globale. Inoltre, il programma si adatterà alle esigenze accademiche di ogni studente, offrendo materiali didattici in vari formati multimediali e testuali che garantiranno un'esperienza di apprendimento personalizzata ed efficace.

In conclusione, il Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience si propone di aggiornare e ampliare le competenze dei professionisti del settore digitale, fornendo loro una prospettiva innovativa e una solida preparazione accademica.

Gli studenti avranno l'opportunità di sviluppare competenze manageriali e di acquisire conoscenze pratiche da applicare nel proprio ambito professionale, dando loro 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

Innovazione e Tendenze nella Customer Experience



Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Innovazione nella Customer 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. Innovazione e Tendenze nella Customer Experience

<p>1.1. Innovazione ed Esperienza del Cliente Collegamento</p> <p>1.1.1. Innovazione nel contesto della CX 1.1.2. Obiettivi di innovazione dell'esperienza del cliente 1.1.3. Innovazione nello sviluppo delle interazioni con il cliente</p>	<p>1.2. Gestione dell'esperienza del cliente nell'era della trasformazione digitale</p> <p>1.2.1. Motore di esperienza intelligente Rilevanza 1.2.2. Ricerca di esperienze iper-personalizzate 1.2.3. Gestione dell'esperienza in un ambiente omnicanale</p>	<p>1.3. L'innovazione nella gestione di una società "customer-centric"</p> <p>1.3.1. Il modello di innovazione dal cliente all'azienda 1.3.2. Profili principali per lo sviluppo di un modello di innovazione 1.3.3. Modelli di Innovazione Aperta</p>	<p>1.4. Metodologie per accelerare un processo di innovazione efficace</p> <p>1.4.1. Routine generatrici di innovazione e creatività 1.4.2. Metodo <i>Lean Start Up</i> per coinvolgere il cliente nel "tavolo dell'innovazione" 1.4.3. Kanban Board per vincere nell'innovazione e nell'efficienza nella tua vita quotidiana 1.4.4. Metodologia Scrum. Applicazione pratica 1.4.5. Adozione di strumenti per generare innovazione continua. Benefici</p>
<p>1.5. Strumenti per lo Sviluppo di modelli di business customer centric innovativi</p> <p>1.5.1. Business Model Canvas. Come "sfidare" il tuo modello di business mediante questo strumento 1.5.2. <i>Value Proposition Canvas</i> e <i>Customer Journey</i>. Relazione 1.5.3. Mappa dell'Empatia. Oltre le interazioni "tangibili" con il cliente 1.5.4. Caso pratico</p>	<p>1.6. Neuromarketing e Customer Experience. Come mettersi nei panni del cliente</p> <p>1.6.1. Neuromarketing e Ottimizzazione dell'innovazione 1.6.2. Applicazioni reali di Neuromarketing nella CX 1.6.3. Guida agli <i>insights</i> dei clienti per potenziare la CX con il Neuromarketing 1.6.4. Storia di successo</p>	<p>1.7. Innovazione nella CX (I): Intelligenza Artificiale, Realtà Virtuale e Sistemi di Riconoscimento Facciale e Biometrica nella CX</p> <p>1.7.1. Intelligenza Artificiale (IA) per l'ottimizzazione dei processi e la gestione omnicanale 1.7.2. Realtà Virtuale (VR) e Realtà Aumentata (RA) per portare la tua esperienza cliente ovunque 1.7.3. Sistemi di riconoscimento facciale e biometrico come attenuanti di momenti critici con il cliente 1.7.4. Storia di successo</p>	<p>1.8. Innovazione nella CX (II): Machine Learning, IoT e Piattaforme di Gestione Omnicanale</p> <p>1.8.1. <i>Machine Learning</i> (ML) per il trattamento dei dati 1.8.2. <i>Internet of Things</i> (IoT) per migliorare l'esperienza e la conoscenza del cliente 1.8.3. Piattaforme di Gestione Omnicanale per una visione olistica del cliente 1.8.4. Storia di successo</p>
<p>1.9. L'Etica della Tecnologia: Tecnologia al servizio dell'essere umano e non viceversa</p> <p>1.9.1. Protezione dei neurodiritti o Diritti Di Proprietà Intellettuale (DPI) 1.9.2. Etica nell'Intelligenza Artificiale 1.9.3. Iperconnessione del cliente e utilizzo dei suoi dati 1.9.4. La sfida tecnologica</p>	<p>1.10. Creazione di un sistema di innovazione in una società che si concentra sul cliente. Importanza</p> <p>1.10.1. Le chiavi per un processo di innovazione orientato al cliente 1.10.2. Vantaggi di un'azienda con sistemi di innovazione continua 1.10.3. L'innovazione al servizio delle persone per un'esperienza del cliente ottimale</p>		



“

Questa qualifica farà la differenza nel tuo percorso di carriera, fornendoti gli strumenti per raggiungere i livelli professionali più ambiziosi”

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

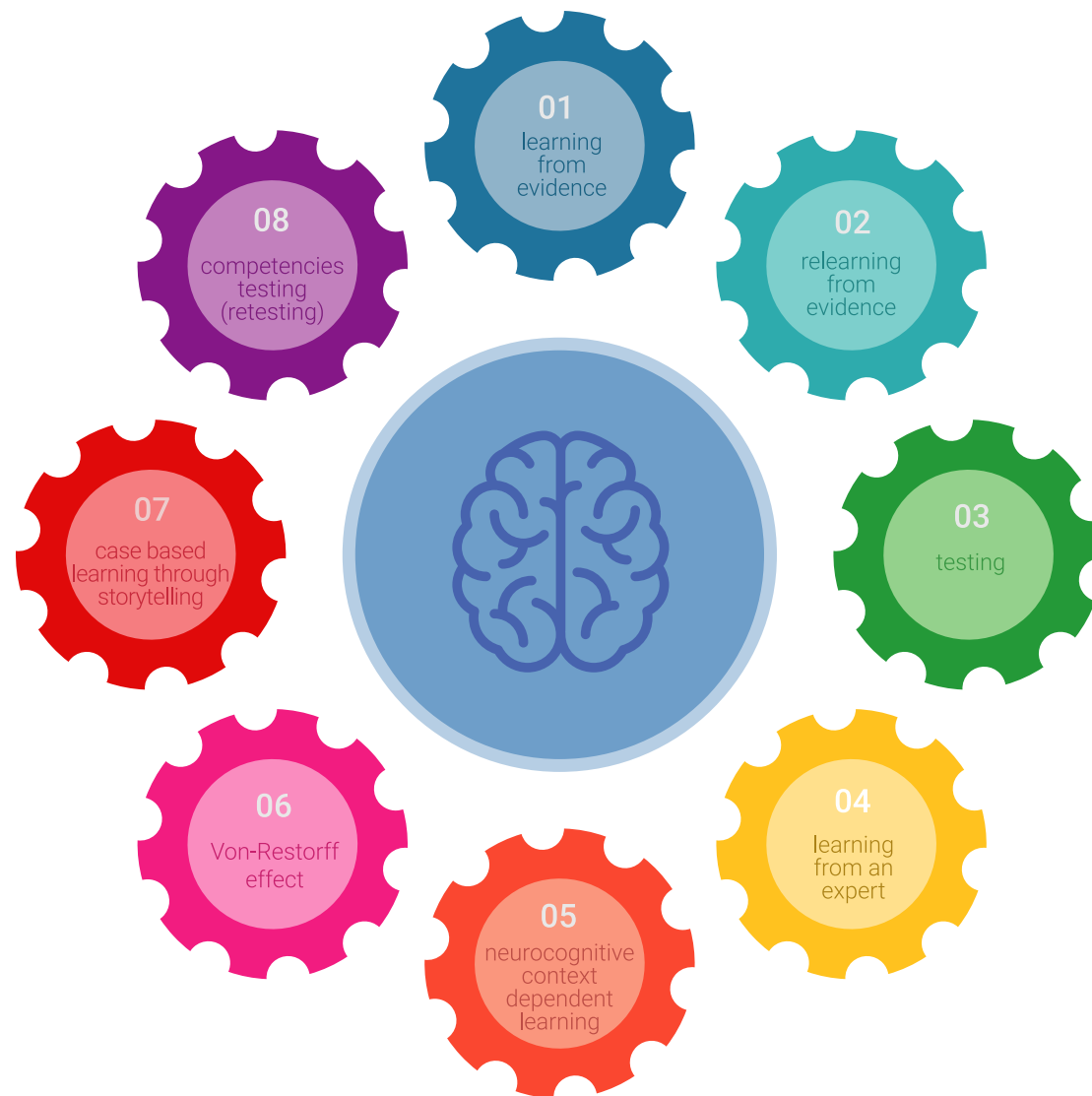
TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

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.





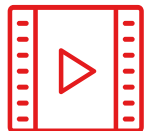
Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato oltre 650.000 laureati con un successo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



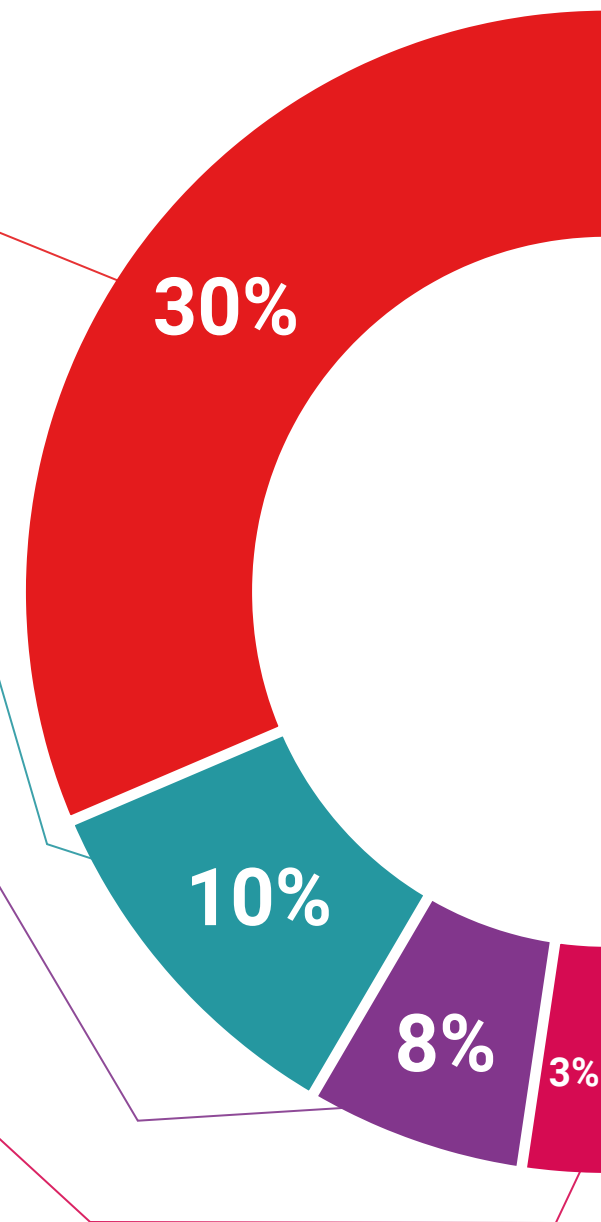
Stage di competenze manageriali

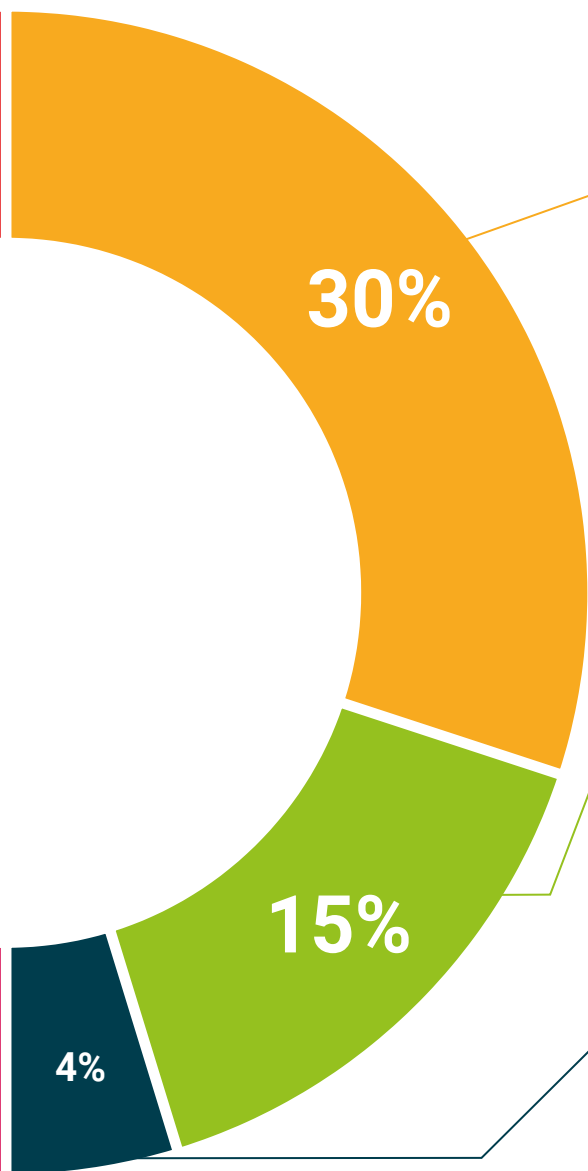
Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



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 varietà dei partecipanti, con profili accademici differenti e di diverse nazionalità dimostra l'approccio multidisciplinare di questo programma.

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.





“

*Potrai godere di un'assistenza personalizzata
adattata alle tue esigenze particolari, avendo
la possibilità di risolvere i tuoi dubbi con il
personale docente in ogni momento"*

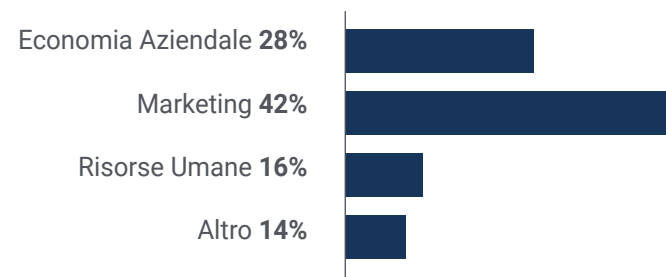
Età media

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

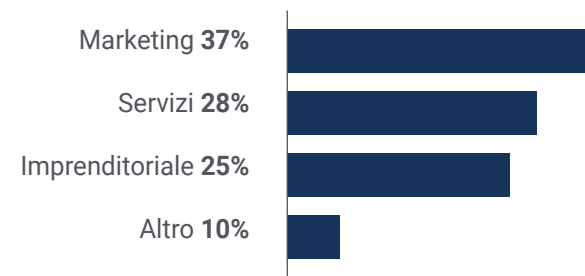
Anni di esperienza



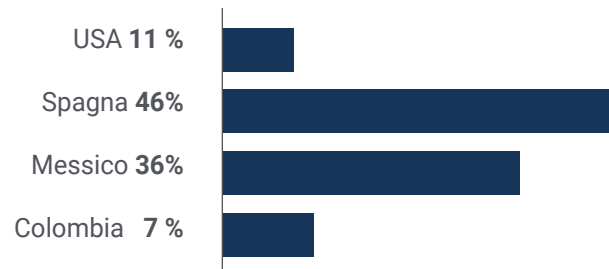
Educazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Ester Dos Santos Castilla

Coordinatrice Customer Experience

"Grazie al Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience ho acquisito nuove competenze e conoscenze aggiornate che mi hanno permesso di eccellere nel mio lavoro. La flessibilità del programma mi ha permesso di combinare facilmente le mie responsabilità lavorative con gli studi. Lo consiglio vivamente"

08

Direzione del corso

L'offerta accademica comprende un personale docente composto da esperti con una vasta esperienza nel campo dell'Innovazione e del Marketing Digitale. I docenti vantano una solida esperienza accademica e un'eccellente esperienza in aziende leader, che consentono loro di fornire una visione completa e aggiornata del mercato. Inoltre, il personale docente è altamente preparato per guidare gli studenti nel proprio processo di apprendimento e fornire un'istruzione rigorosa e pratica.



“

Il personale docente ti fornirà le chiavi, i segreti e i consigli di cui hai bisogno per avere successo nella tua azienda o nel tuo dipartimento di Customer Service”

Direzione



Dott.ssa Yépez Molina, Pilar

- ◆ Consulente e docente 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. Rueda Salvador, Daniel

- ◆ *Customer Intelligence* Direttore presso Iberostar Group
- ◆ Digital Project Manager presso Iberostar Group
- ◆ Analista di Innovazione e *Guest Experience*
- ◆ Consulente per il Commercio Estero e gli Investimenti
- ◆ Addetto alla Reception e al Servizio Clienti
- ◆ Master Universitario in Gestione delle Imprese Internazionali (ICEX) presso il Centro di Studi Economici e Commerciali (CECO)
- ◆ Programma di Sviluppo Manageriale, Amministrazione e Gestione presso la Deusto Business School
- ◆ Laurea in Economia e Gestione Aziendale con specializzazione in Marketing e Vendite presso l'Università Deusto Business School



09

Impatto sulla tua carriera

Il Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience è stato progettato sulla base delle esigenze degli specialisti del settore tecnologico e del Marketing Digitale. Gli studenti di questo programma saranno altamente qualificati per guidare team ad alte prestazioni e prendere decisioni efficaci in relazione alla gestione di progetti da una prospettiva strategica, tecnologica e innovativa. Inoltre, l'attenzione all'innovazione e al miglioramento continuo dell'esperienza dell'utente fornisce agli studenti competenze molto ricercate nell'attuale mercato del lavoro. Le aziende, infatti, sono alla ricerca di professionisti in grado di creare e mantenere solide relazioni con i clienti attraverso tecnologie avanzate e processi innovativi, e per questo motivo, questa specializzazione risulta la migliore opzione accademica sul mercato.



“

Sarai guidato durante tutto il Corso Universitario da specialisti che già conoscono e sanno come raggiungere le posizioni più prestigiose in questo settore”

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

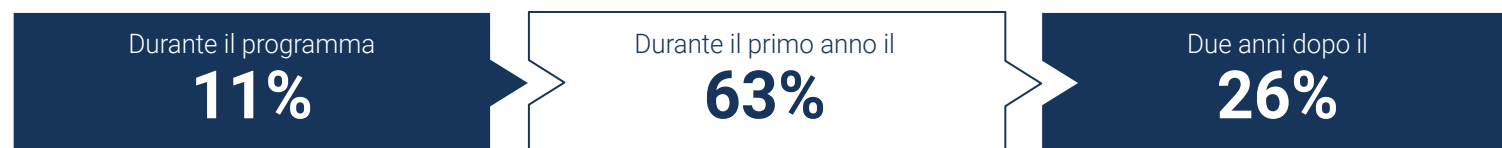
Il Corso Universitario in Innovazione nella Customer Experience di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito del *Customer Service*. Il suo obiettivo principale è quello di promuovere la tua crescita personale e professionale. Aiutandoti a raggiungere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

Certamente, se l'obiettivo è migliorare la tua vita professionale, dovrai lottare.

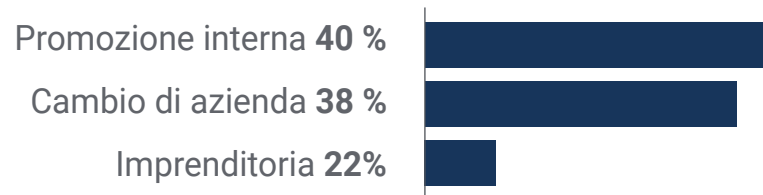
*Avrai il sostegno
della più grande
università digitale
del mondo, TECH.*

*Sarai in grado di guidare
il tuo progetto di
Customer Experience
grazie a questo Corso
Universitario focalizzato
sull'innovazione
tecnologica.*

Momento del cambiamento

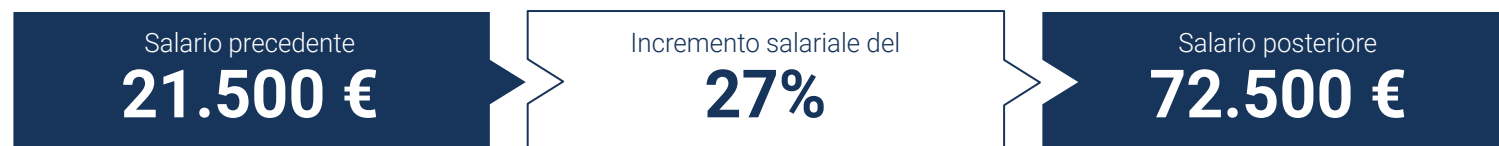


Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

Gli studenti che hanno portato a termine questo programma hanno ottenuto un incremento salariale superiore al **27%**



10

Benefici per la tua azienda

L'azienda che dispone di professionisti specializzati nell'Innovazione nella Customer Experience possiede un vantaggio competitivo sul mercato. Questi specialisti possiedono le competenze per analizzare le informazioni sui consumatori e per creare strategie efficaci per migliorare la loro esperienza e aumentare la loro fedeltà. Inoltre, sono aggiornati sulle ultime tendenze e tecnologie del mercato, il che consente loro di rinnovarsi e adattarsi alle esigenze degli utenti in modo più efficiente. In sintesi, disporre di un professionista con questa specializzazione potrà fare la differenza nell'esperienza del cliente e nel successo aziendale.



“

Dai al tuo CV una grande spinta aggiungendo questo Corso Universitario, che ti aiuterà a distinguerti dai tuoi concorrenti”

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 Innovazione nella Customer Experience 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 Innovazione nella Customer 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 Innovazione nella Customer 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 Innovazione nella CustomerExperience

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

Corso Universitario

Innovazione nella Customer Experience