

# Corso Universitario Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX





## Corso Universitario Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX

- » Modalità: **online**
- » Durata: **6 settimane**
- » Titolo: **TECH Università Tecnologica**
- » Dedizione: **16 ore/settimana**
- » Orario: **a scelta**
- » Esami: **online**
- » Rivolto a: **laureati che hanno precedentemente completato una qualsiasi delle qualifiche nel campo delle Scienze Sociali, Giuridiche, Amministrative e Aziendali**

Accesso al sito web: [www.techtitute.com/it/business-school/corso-universitario/pianificazione-implementazione-progetto-cx](http://www.techtitute.com/it/business-school/corso-universitario/pianificazione-implementazione-progetto-cx)

# 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

Direzione del corso

---

*pag. 24*

07

Metodologia

---

*pag. 28*

08

Profilo dei nostri studenti

---

*pag. 36*

09

Impatto sulla tua carriera

---

*pag. 40*

10

Benefici per la tua azienda

---

*pag. 44*

11

Titolo

---

*pag. 48*

# 01 Benvenuto

La concorrenza sul mercato è sempre più intensa e le aziende cercano di differenziarsi grazie alla qualità del loro servizio clienti. Per tale ragione la pianificazione e l'implementazione di un progetto di CX è diventata una priorità per le aziende che cercano di migliorare l'esperienza dei propri utenti. Questo lavoro comporta una gestione integrale della Customer Experience, dall'identificazione delle esigenze alla valutazione del servizio. Risulta importante sottolineare che un progetto di CX non si concentra solo sul miglioramento della soddisfazione dei clienti, bensì può anche aumentarne la fidelizzazione, la fedeltà e la raccomandazione. Ecco perché questo programma in modalità 100% online è uno strumento fondamentale per chi desidera ampliare le proprie conoscenze in questo campo.



Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX.  
TECH Università Tecnologica





“

*In sole 6 settimane sarai in grado di progettare e implementare progetti basati sulla Customer Experience”*

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

L'obiettivo principale del Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX è quello di fornire agli studenti le competenze e le conoscenze necessarie per progettare e implementare strategie efficaci di Customer Experience. Al termine del programma, gli studenti saranno in grado di identificare le esigenze e le aspettative dei clienti, di valutare la qualità del servizio e di progettare soluzioni personalizzate per migliorare l'esperienza dell'utente in ogni punto di contatto con l'azienda. Inoltre, i professionisti saranno in grado di misurare l'impatto di queste soluzioni sull'azienda e sulla soddisfazione dei clienti.





“

*Specializzati con TECH nella pianificazione CX per una gestione ottimale di tutti i punti di contatto del cliente con l'azienda"*

**TECH fa suoi gli obiettivi dei suoi studenti.  
Lavoriamo insieme per raggiungerli.**

Il Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX prepara 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

Questa specializzazione è stata progettata per adattarsi alle esigenze dei professionisti del Marketing Digitale, ed è per questo che verrà insegnato in modalità 100% online. Gli studenti avranno la libertà di scegliere quando e dove studiare, permettendo loro di beneficiare un'esperienza di apprendimento personalizzata durante il programma di sei settimane. La struttura flessibile e accessibile del Corso Universitario permetterà agli specialisti di adattare le proprie risorse accademiche ai propri orari e impegni di lavoro. In questo modo, saranno preparati a padroneggiare l'Esperienza Utente di qualsiasi azienda e a eccellere nel campo della CX senza dover sacrificare la propria vita lavorativa e personale.



“

*Padroneggia il Customer Journey in un Progetto CX e sviluppa progetti innovativi che non lasciano nessuno indifferente"*



## Piano di studi

L'obiettivo principale del Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX è quello di migliorare le capacità analitiche e l'efficienza del processo decisionale nel campo dell'Esperienza Cliente, approfondendo le necessità del cliente.

Durante le sei settimane del programma, verranno approfondite le principali competenze gestionali, quali le tipologie di progetto, l'allineamento degli obiettivi e dei tempi di esecuzione, l'identificazione del profilo del cliente, il Product Business Case e il Service Business Case, 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

Pianificazione e Implementazione di un Progetto Cx.  
Modello di Governance



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

TECH offre la possibilità di svolgere questo Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX 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. Pianificazione e Implementazione di un Progetto Cx. Modello di Governance**

**1.1. Definizione del campo di applicazione di un Progetto realista**

- 1.1.1. Tipi di progetto
  - 1.1.1.1. Risoluzione dei problemi
  - 1.1.1.2. Proposte di valore
  - 1.1.1.3. Innovazione
- 1.1.2. Punto di partenza:
  - 1.1.2.1. Il dato come strumento per identificare opportunità e *insights*
- 1.1.3. Allineamento degli Obiettivi, Partecipanti e Tempi di Esecuzione. Ruolo degli esperti, dinamizzatori
  - 1.1.3.1. Revisione delle Esigenze di Business
  - 1.1.3.2. Identificazione Degli Stakeholder Interni ed Esterni
  - 1.1.3.3. Profilo di Cliente
  - 1.1.3.4. Definizione dell'Output atteso

**1.2. Identificazione del Profilo del Cliente in un Progetto CX**

- 1.2.1. Identificazione del profilo cliente desiderato come Sfida
- 1.2.2. Profilazione dei Comportamenti
  - 1.2.2.1. Abitudini di consumo e di acquisto
  - 1.2.2.2. Interazione con i canali di comunicazione
  - 1.2.2.3. Grado di digitalizzazione
  - 1.2.2.4. Radiografia Sociodemografica
- 1.2.3. Comunicazione con il cliente e Trattamento dei dati

**1.3. Customer Journey in un Progetto CX**

- 1.3.1. Analisi e Tipizzazione dei Punti di Contatto
  - 1.3.1.1. Safari e *shadowing*
  - 1.3.1.2. Interviste
  - 1.3.1.3. Workshops e *focus groups*
- 1.3.2. Identificazione dei Bisogni del Cliente per Profilo del Pubblico
  - 1.3.2.1. Punti di Soddisfazione del Cliente:
    - 1.3.2.1.1. Cosa funziona oggi, Cosa apprezza il cliente
  - 1.3.2.2. Punti di Critici per il Cliente:
    - 1.3.2.2.1. Cosa non funziona oggi, Cosa genera frustrazione nel Cliente
- 1.3.3. Definizione del *Customer Journey* per ogni tipo di cliente
  - 1.3.3.1. Identificazione dei principali *Gain* y *Pain Points* di ogni tappa chiave e punto di contatto su cui transita

**1.4. Attuazione del Progetto**

- 1.4.1. Attuazione del Progetto. Aspetti importanti
  - 1.4.1.1. Allineamento della visione del cliente agli obiettivi aziendali
  - 1.4.1.2. Visualizzazione del Customer Journey: Fissaggio di un punto di partenza per l'allineamento a tutte le squadre dell'azienda
  - 1.4.1.3. Analisi della fattibilità economica. Produttività
  - 1.4.1.4. Coinvolgimento di persone chiave nel rapporto con il cliente per entrare nella fase di esecuzione
- 1.4.2. Diagnosi e Risoluzione:
  - 1.4.2.1. Formule di presentazione della diagnosi
    - 1.4.2.1.1. *Workshops* di co-creazione
    - 1.4.2.1.2. *Benchmarking*
  - 1.4.2.2. Risoluzione
    - 1.4.2.2.1. Identificazione dei compiti
    - 1.4.2.2.2. Assegnazione di compiti secondo il profilo
- 1.4.3. Valutazione
  - 1.4.3.1. Definizione dei KPI
  - 1.4.3.2. Raccolta di dati
  - 1.4.3.3. Periodo di valutazione

**1.5. Quadro d'azione del Progetto CX**

- 1.5.1. Consolidamento o Rigetto
- 1.5.2. Evangelizzazione interna
- 1.5.3. Identificazione degli strumenti

**1.6. Business Case del Prodotto Lancio del nuovo prodotto**

- 1.6.1. Illustrazione del ruolo della CX nello sviluppo di un prodotto di innovazione
- 1.6.2. Fasi del Lancio del nuovo prodotto
- 1.6.3. Errori più comuni

**1.7. Business Case del Servizio. CX come catalizzatore di innovazione**

- 1.7.1. Ruolo chiave del CX nei processi di innovazione
- 1.7.2. Fasi
- 1.7.3. Le chiavi del successo

**1.8. Business Case del Servizio. La Soddisfazione del cliente come leva per il miglioramento continuo**

- 1.8.1. Misurazione della soddisfazione del cliente attraverso tutto il *Customer Journey*
- 1.8.2. Fasi
- 1.8.3. Routine orientata all'azione

**1.9. Il modello di Governance in un Progetto CX**

- 1.9.1. Ruoli
- 1.9.2. Dati
- 1.9.3. Piani d'azione iterativi

**1.10. Implementazione di un Progetto CX di successo. Chiavi**

- 1.10.1. Apprendimento
- 1.10.2. Riferimenti
- 1.10.3. Risorse





06

# Direzione del corso

Il Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX. si avvale di un personale docente altamente qualificato nel campo della Customer Experience. Tutti gli specialisti possiedono una vasta esperienza nel settore e sono in costante contatto con le ultime tendenze e pratiche della CX. In questo modo, gli studenti riceveranno una preparazione aggiornata e focalizzata sul contesto aziendale odierno, con strumenti e strategie che consentiranno loro di migliorare l'Esperienza Utente delle grandi aziende. L'ampio background professionale del personale docente garantisce una preparazione di alta qualità e un collegamento diretto con il mondo del lavoro, che consentirà agli studenti di applicare quanto appreso nel loro lavoro quotidiano.







*Esperti in Customer Experience approvano  
la progettazione di questo Corso Universitario  
per offrirti i contenuti più aggiornati del settore"*

## 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



07

# 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.



08

# Profilo dei nostri studenti

Il Corso Universitario è indirizzato ai Diplomati, 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.





“

*Potenzia le tue competenze per la corretta gestione dei progetti CX, affrontando il quadro di azione e l'identificazione delle esigenze del cliente"*

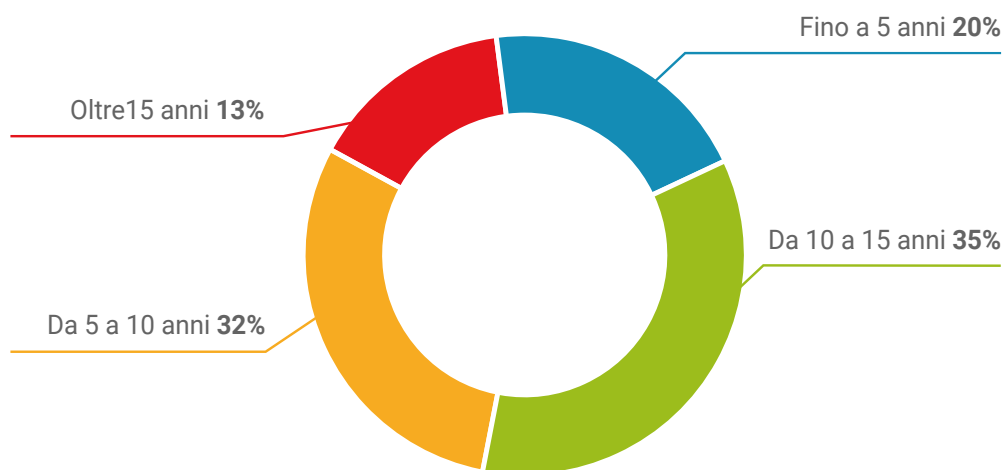
### Età media

---

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

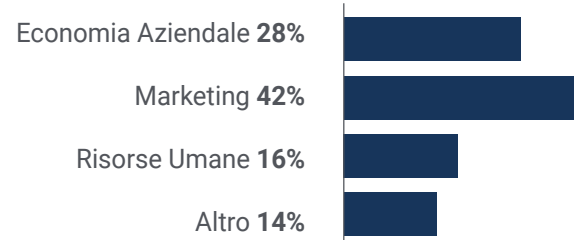
### Anni di esperienza

---



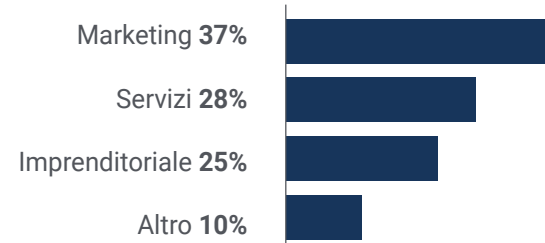
### Educazione

---



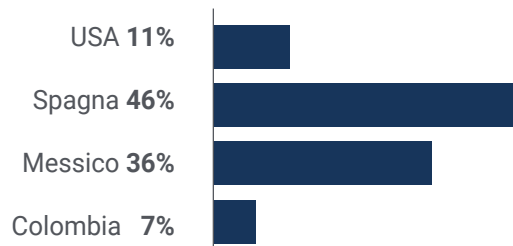
### Profilo accademico

---



## Distribuzione geografica

---



## Laura Rodríguez Afonso

---

Manager di Progetti CX

*"Questo Corso Universitario mi ha fornito competenze pratiche per migliorare l'esperienza dell'utente in ambito aziendale. Il personale docente altamente qualificato e la flessibilità del programma lo hanno reso un ottimo investimento per la mia carriera"*



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.





“

*Mostra ai tuoi clienti il tuo grande potenziale in qualità di consulente esperto e nell'elaborazione e nell'implementazione di un progetto CX"*

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

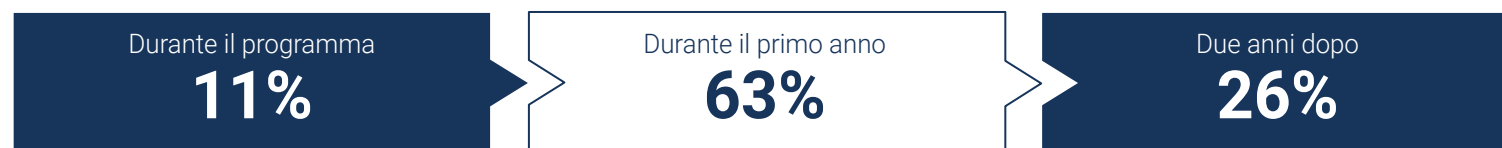
Il Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX di TECH è un programma intensivo che ti preparerà ad affrontare sfide e decisioni aziendali, nell'ambito del Marketing Digitale. Il suo obiettivo principale è quello di promuovere la tua crescita personale e professionale. Aiutarti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

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

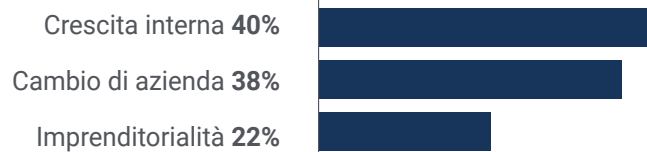
*Le conoscenze  
acquisite saranno la  
tua più grande risorsa  
per garantire l'azione  
in caso di mancanza di  
Customer Experience  
nelle aziende.*

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

### Momento del cambiamento



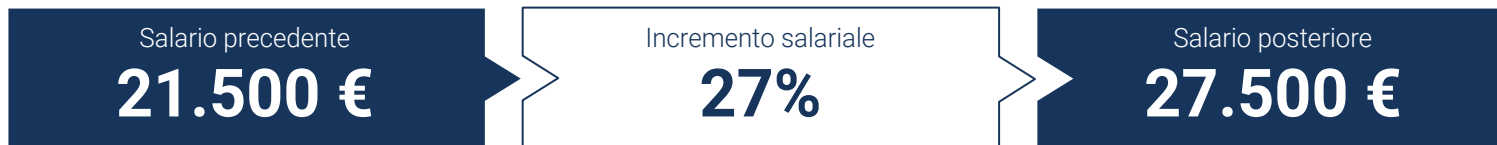
### Tipo di cambiamento



## 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 un professionista che abbia conseguito il Corso Universitario in Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX può avere un impatto significativo sulle aziende. Le conoscenze e le competenze acquisite permetteranno al professionista di migliorare l'Esperienza Utente dei clienti, che a sua volta contribuirà ad aumentare la fedeltà dei clienti, migliorare la reputazione del marchio e aumentare i ricavi. Inoltre, il professionista sarà in grado di applicare strumenti e strategie per identificare le esigenze e le aspettative degli utenti, migliorando così la qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda. Tutto ciò può tradursi in un vantaggio competitivo per l'azienda e in un miglioramento dell'efficienza e della redditività dell'organizzazione.







“

*Segna un prima e un dopo nelle aziende grazie alle conoscenze acquisite con questo Corso Universitario”*

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 Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX 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 Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX** 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 Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX**

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 Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX

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

# Corso Universitario

## Pianificazione e Implementazione di un Progetto CX

