

# Tirocinio

## Customer Experience



**tech** università  
tecnologica

Tirocinio  
Customer Experience

# Indice

01

Introduzione

---

*pag. 4*

02

Perché svolgere questo  
Tirocinio?

---

*pag. 6*

03

Obiettivi

---

*pag. 8*

04

Pianificazione  
dell'insegnamento

---

*pag. 10*

05

Dove posso svolgere il  
Tirocinio?

---

*pag. 12*

06

Condizioni generali

---

*pag. 14*

07

Titolo

---

*pag. 16*

# 01 Introduzione

In un ambiente aziendale sempre più competitivo, l'esperienza del cliente è emersa come fattore cruciale per il successo delle organizzazioni. Le organizzazioni che comprendono e ottimizzano l'esperienza del cliente non solo ottengono una maggiore soddisfazione e fedeltà, ma ottengono anche un vantaggio significativo sul mercato. Ecco perché i professionisti devono gestire le strategie più innovative per creare interazioni memorabili con i loro clienti. Per facilitare questo lavoro, TECH crea il presente titolo, dove per 3 settimane gli studenti saranno integrati in un gruppo di esperti di *Customer Experience* per aggiornarsi sulle ultime novità e tecnologie disponibili, in grado di apportarle nella propria pratica quotidiana in modo efficiente.



*Con questo Tirocinio creerai esperienze eccezionali per aumentare sia la soddisfazione che la fedeltà dei clienti"*





La customer experience è diventata un elemento chiave per la sostenibilità e la crescita delle organizzazioni. Con l'ascesa delle piattaforme digitali e la connessione globale, i consumatori hanno accesso a una varietà di opzioni e sono quindi sempre più esigenti sulla qualità delle interazioni che hanno con i marchi. Per questo motivo, gli esperti devono sviluppare strategie all'avanguardia per migliorare l'esperienza dei clienti e aumentare la loro fedeltà al marchio.

In questo contesto, TECH presenta un rivoluzionario Tirocinio, che consiste in un soggiorno di 120 ore presso un'entità di riferimento nella Customer Experience. Per 3 settimane, gli studenti faranno parte di un gruppo di specialisti di alto livello con cui lavoreranno attivamente nei progetti che stanno portando avanti. Grazie a questo, gli studenti acquisiranno competenze che permetteranno loro di ottimizzare la loro pratica quotidiana e eleveranno i loro orizzonti professionali ad un livello superiore.

Vale la pena notare che, durante questo periodo di pratica, gli studenti saranno supportati da un tutor aggiunto, che garantirà il rispetto di tutti i requisiti per i quali è stato progettato questo Tirocinio. Inoltre, questo esperto aiuterà gli studenti a consolidare la padronanza dei concetti e delle attività più complesse. Grazie a questo, al termine del percorso, gli studenti avranno tutte le risorse necessarie per affrontare le sfide nel campo della Customer Experience.

# 02

## Perché svolgere questo Tirocinio?

Sempre più aziende riconoscono l'importanza di una customer experience positiva per differenziarsi in un mercato competitivo, il che ha portato a una crescente domanda di professionisti con competenze in Customer Experience. Per sfruttare al meglio queste opportunità, i professionisti devono essere aggiornati sulle ultime strategie e strumenti per gestire in modo efficace l'esperienza degli utenti. Con questa idea in mente, TECH ha progettato un prodotto accademico unico e dirompente nel panorama pedagogico attuale, che permetterà allo specialista di entrare in un'istituzione di riferimento per 3 settimane per approfondire le ultime innovazioni in questo settore.



*Applicherai tecnologie emergenti come l'Intelligenza Artificiale e l'automazione per migliorare l'interazione con il cliente"*

### **1. Aggiornarsi sulla base delle più recenti tecnologie disponibili**

Le nuove tecnologie stanno trasformando in modo significativo il modo in cui le aziende gestiscono l'esperienza dei clienti. Ad esempio, i chatbot e gli assistenti virtuali offrono un'assistenza immediata ai clienti, migliorando l'efficienza operativa. Per questo, e con l'obiettivo di avvicinare lo specialista a questa tecnologia, TECH presenta questo Tirocinio con il quale il professionista si immergerà in un'istituzione all'avanguardia, accedendo alla tecnologia di ultima generazione nel campo della Customer Experience.

### **2. Approfondire nuove competenze dall'esperienza dei migliori specialisti**

Durante il loro tirocinio, gli studenti saranno inseriti in un gruppo di lavoro composto da professionisti esperti in materia di Customer Experience. Questi esperti trasmetteranno ai laureati tutte le conoscenze necessarie per fare un salto di qualità nel loro percorso professionale. Inoltre, un tutor appositamente selezionato li guiderà in ogni momento e garantirà il raggiungimento degli obiettivi per i quali è stato progettato questo Tirocinio.

### **3. Accedere ad ambienti professionali di prim'ordine**

Per lo sviluppo di questo percorso, TECH ha selezionato in modo minuzioso le istituzioni dove gli studenti realizzeranno questa formazione pratica sulla Customer Experience. Grazie a questo, gli studenti potranno godere di un tirocinio intensivo in centri prestigiosi dove potranno immergersi completamente nella realtà di una professione in pieno sviluppo che offre molteplici opportunità.



#### **4. Mettere in pratica ciò che si è appreso fin dall'inizio**

Nel mercato pedagogico abbondano programmi accademici che si limitano alla semplice trasmissione di contenuti teorici. Inoltre, questi richiedono lunghe ore di carico di lavoro scolastico, difficili da conciliare con il lavoro professionale degli studenti. In contrasto, TECH offre un Tirocinio in cui, per 3 settimane, gli studenti saranno inseriti in un'istituzione di riferimento nella Customer Experience per approfondire le ultime innovazioni in questo campo.

#### **5. Ampliare le frontiere della conoscenza**

Con l'obiettivo di espandere le carriere professionali dei laureati, TECH ha raggiunto accordi con aziende di fama internazionale in modo che gli studenti possano svolgere il loro Tirocinio in strutture di primo livello. Gli studenti avranno così la possibilità di realizzare il loro soggiorno pratico in modo personalizzato e senza limiti geografici.

“

*Avrai l'opportunità di svolgere il tirocinio all'interno di un centro a tua scelta”*

# 03

## Obiettivi

Attraverso questo Tirocinio intensivo, gli studenti avranno una conoscenza olistica delle strategie più innovative nella gestione dell'esperienza del cliente. In questo senso, i professionisti gestiranno gli strumenti più avanzati per analizzare i dati degli utenti. In questo modo, gli studenti avranno una comprensione più profonda delle esigenze e dei comportamenti dei consumatori. Grazie a questo, gli studenti genereranno idee innovative che miglioreranno l'esperienza del cliente e risponderanno alle loro esigenze in continua evoluzione.



### Obiettivi generali

---

- ♦ Comprendere le tendenze emergenti del mercato e il modo in cui influenzano il comportamento d'acquisto
- ♦ Riflettere sull'importanza della sostenibilità, della responsabilità sociale e dell'impatto ambientale delle aziende nel nuovo ambiente di consumo e su come possono migliorare il loro rapporto con i clienti attraverso queste pratiche
- ♦ Analizzare casi di studio di aziende che hanno adattato con successo le proprie strategie di marketing e di esperienza d'acquisto sulla base dei risultati della metodologia VOC
- ♦ Definire i valori e i principi dell'organizzazione che consentono di generare una cultura incentrata sulla *Customer Experience* e dimostrare come questi valori si traducono in azioni concrete a beneficio del cliente







## Obiettivi specifici

---

- ♦ Stabilire metodologie di lavoro che accelerino e promuovano la creatività e il miglioramento continuo
- ♦ Definire le basi per implementare un progetto di CX
- ♦ Progettare un modello di governance della soddisfazione del cliente efficace, valido per diversi ruoli e orientato al processo decisionale
- ♦ Identificare il miglior KPI dell'esperienza del cliente in base alla natura dell'azienda
- ♦ Utilizzare il marketing emozionale e lo *storytelling* per creare un'esperienza di shopping memorabile
- ♦ Analizzare l'impatto della tecnologia sull'esperienza di acquisto e come utilizzarla per migliorare l'interazione con i clienti nel negozio fisico



*Sarai in grado di interpretare i dati sul comportamento e la soddisfazione dei clienti, utilizzando gli strumenti di analisi più sofisticati"*

# 04

## Pianificazione dell'insegnamento

Il Tirocinio di questo programma in Customer Experience è costituito da un soggiorno pratico presso un istituto riconosciuto, della durata di 3 settimane, dal lunedì al venerdì con giornate di 8 ore consecutive di insegnamento pratico affiancato da uno specialista aggiunto. Durante questo tirocinio, gli studenti svolgeranno i loro compiti in un ambiente di lavoro reale, con l'aiuto di un gruppo di professionisti esperti in questo campo.

In questa proposta di formazione, di carattere completamente pratico, le attività sono dirette allo sviluppo e al perfezionamento delle competenze necessarie per la fornitura di servizi di Customer Experience che richiedono un alto livello di qualificazione, e che sono orientate alla formazione specifica per l'esercizio dell'attività.

Senza dubbio, gli studenti sono di fronte all'opportunità perfetta per approfondire le ultime tendenze in questo campo, in uno scenario che ha specialisti che guideranno e orientano il loro sviluppo verso i nuovi progressi digitali.

L'insegnamento pratico sarà svolto con la partecipazione attiva dello studente svolgendo le attività e le procedure di ogni area di competenza (imparare a imparare e imparare a fare), con l'accompagnamento e la guida degli insegnanti e altri compagni di formazione che facilitano il lavoro di squadra e l'integrazione multidisciplinare come competenze trasversali per la pratica della Customer Experience (imparare a essere e imparare a relazionarsi).





Le procedure descritte di seguito saranno la base della parte pratica della formazione, e la loro realizzazione sarà soggetta alla disponibilità propria del centro e al suo volume di lavoro, essendo le attività proposte le seguenti:

Modulo	Attività Pratica
<b>Modello di business incentrato sul cliente</b>	Condurre sondaggi e interviste per comprendere le esigenze, le aspettative e percezioni dei clienti
	Utilizzare strumenti di analisi dei dati per esaminare i modelli di comportamento e preferenze dei clienti
	Creare mappe del percorso del cliente per identificare i punti di contatto e le aree di miglioramento dell'esperienza utente
	Progettare contenuti e promozioni adattate per le preferenze di ogni segmento di clienti
<b>Esperienza di acquisto</b>	Pianificare la distribuzione dello spazio per facilitare la navigazione e fare rendere i prodotti facilmente accessibili
	Implementare programmi di fidelizzazione che offrano vantaggi esclusivi ai clienti abituali, incentivando il loro ritorno
	Sviluppare applicazioni mobili che ottimizzano la navigazione, i pagamenti e l'interazione con il marchio
<b>Piattaforme digitali</b>	Organizzare eventi in negozio, come dimostrazioni di prodotti, per coinvolgere ai clienti e creare una comunità intorno al marchio
	Sviluppare contenuti pertinenti e coinvolgenti che risuonano con il pubblico
	Implementare strumenti che incentivano l'interazione degli utenti, come i sondaggi o forum di discussione
	Gestire i social network associati alla piattaforma, interagendo con i consumatori e rispondendo alle loro domande
<b>Cultura organizzativa</b>	Fornire supporto ai clienti tramite chat o e-mail, assicurando che le richieste siano soddisfatte rapidamente
	Stabilire iniziative che promuovono la salute fisica e mentale dei dipendenti, come lezioni di yoga
	Offrire opzioni di lavoro flessibili per migliorare l'equilibrio tra le attività lavorative e personale
	Realizzare sistemi di riconoscimento che celebrino i contributi dei lavoratori
	Promuovere una cultura della comunicazione aperta, in cui il personale è a suo agio nell'esprimere le proprie idee

# 05

## Dove posso svolgere il Tirocinio?

Nell'ottica di offrire un'istruzione di qualità alla portata della maggior parte delle persone, TECH ha deciso di ampliare i propri orizzonti accademici, in modo che questa preparazione possa essere impartita presso diversi centri. Senza dubbio, un'opportunità unica che permette ai professionisti di continuare a far crescere la propria carriera al fianco dei migliori specialisti del settore in diversi istituti di riferimento.




*Realizzerai il tuo soggiorno pratico in un'istituzione di prestigio nel campo della Customer Experience"*





Lo studente potrà svolgere questo tirocinio presso i seguenti centri:



**Business School**

### Klinik PM

Paese	Città
Spagna	Alicante

Indirizzo: Calle Montesinos 7, Alicante 03016

La più grande clinica di riferimento per la gestione del dolore e la traumatologia conservativa

---

**Tirocini correlati:**

- Diagnosi in Fisioterapia
- Fisioterapia Sportiva



*Cogli questa opportunità per circondarti di professionisti esperti e nutrirti della loro metodologia di lavoro"*

# 06

## Condizioni generali

### Assicurazione di responsabilità civile

La preoccupazione principale di questa istituzione è quella di garantire la sicurezza sia dei tirocinanti sia degli altri agenti che collaborano ai processi di tirocinio in azienda. All'interno delle misure rivolte a questo fine ultimo, esiste la risposta a qualsiasi incidente che possa verificarsi durante il processo di insegnamento-apprendimento.

A tal fine, questa entità educativa si impegna a stipulare un'assicurazione di responsabilità civile per coprire qualsiasi eventualità possa verificarsi durante lo svolgimento del tirocinio all'interno del centro di collocamento.

La polizza di responsabilità civile per i tirocinanti deve garantire una copertura assicurativa completa e deve essere stipulata prima dell'inizio del periodo di tirocinio. Grazie a questa garanzia, il professionista si sentirà privo di ogni tipo di preoccupazione nel caso di eventuali situazioni impreviste che possano sorgere durante il tirocinio e potrà godere di una copertura assicurativa fino al termine dello stesso.



## Condizioni Generali di Tirocinio

Le condizioni generali dell'accordo di tirocinio per il programma sono le seguenti:

**1. TUTORAGGIO:** durante il Tirocinio agli studenti verranno assegnati due tutor che li seguiranno durante tutto il percorso, risolvendo eventuali dubbi e domande che potrebbero sorgere. Da un lato, lo studente disporrà di un tutor professionale appartenente al centro di inserimento lavorativo che lo guiderà e lo supporterà in ogni momento. Dall'altro lato, lo studente disporrà anche un tutor accademico che avrà il compito di coordinare e aiutare lo studente durante l'intero processo, risolvendo i dubbi e aiutando a risolvere qualsiasi problema durante l'intero percorso. In questo modo, il professionista sarà accompagnato in ogni momento e potrà risolvere tutti gli eventuali dubbi, sia di natura pratica che accademica.

**2. DURATA:** il programma del tirocinio avrà una durata di tre settimane consecutive di preparazione pratica, distribuite in giornate di 8 ore lavorative, per cinque giorni alla settimana. I giorni di frequenza e l'orario saranno di competenza del centro, che informerà debitamente e preventivamente il professionista, con un sufficiente anticipo per facilitarne l'organizzazione.

**3. MANCATA PRESENTAZIONE:** in caso di mancata presentazione il giorno di inizio del Tirocinio, lo studente perderà il diritto allo stesso senza possibilità di rimborso o di modifica di date. L'assenza per più di due giorni senza un giustificato motivo/certificato medico comporterà la rinuncia dello studente al tirocinio e, pertanto, la relativa automatica cessazione. In caso di ulteriori problemi durante lo svolgimento del tirocinio, essi dovranno essere debitamente e urgentemente segnalati al tutor accademico.

**4. CERTIFICAZIONE:** lo studente che supererà il Tirocinio riceverà un certificato che attesterà il tirocinio svolto presso il centro in questione.

**5. RAPPORTO DI LAVORO:** il Tirocinio non costituisce alcun tipo di rapporto lavorativo.

**6. STUDI PRECEDENTI:** alcuni centri potranno richiedere un certificato di studi precedenti per la partecipazione al Tirocinio. In tal caso, sarà necessario esibirlo al dipartimento tirocini di TECH affinché venga confermata l'assegnazione del centro prescelto.

**7. NON INCLUDE:** il Tirocinio non includerà nessun elemento non menzionato all'interno delle presenti condizioni. Pertanto, non sono inclusi alloggio, trasporto verso la città in cui si svolge il tirocinio, visti o qualsiasi altro servizio non menzionato.

Tuttavia, gli studenti potranno consultare il proprio tutor accademico per qualsiasi dubbio o raccomandazione in merito. Egli fornirà tutte le informazioni necessarie per semplificare le procedure.

# 07 Titolo

Questo **Tirocinio in Customer Experience** possiede il programma più completo e aggiornato del panorama professionale e accademico.

Dopo aver superato le valutazioni, lo studente riceverà mediante lettera certificata, con ricevuta di ritorno, la corrispondente qualifica di Master Semipresenziale rilasciata da TECH Università Tecnologica, che accrediterà il superamento delle valutazioni e l'acquisizione delle competenze del programma.

Oltre alla qualifica, sarà possibile ottenere un certificato e un attestato dei contenuti del programma. A tal fine, sarà necessario contattare il proprio consulente accademico, che fornirà tutte le informazioni necessarie.

Titolo: **Tirocinio in Customer Experience**

Durata: **3 settimane**

Frequenza: **dal lunedì al venerdì, turni da 8 ore consecutive**

Accreditamento: **4 ECTS**





futuro  
salute fiducia persone  
educazione informazione tutor  
garanzia accreditamento insegnamento  
istituzioni tecnologia apprendimento  
comunità impegno  
attenzione personalizzata innovazione  
conoscenza presente qualità  
formazione online  
gruppo istituzioni  
classe virtuale lingue

**tech** università  
tecnologica

Tirocinio  
Customer Experience

# Tirocinio

## Customer Experience