

大学课程

客户体验的先进技术和工具



大学课程 客户体验的先进技术和工具

- » 模式: 在线
- » 时长: 6周
- » 学位: TECH 科技大学
- » 教学时数: 16小时/周
- » 课程表: 自由安排时间
- » 考试模式: 在线
- » 目标对象: 面向已经完成社会科学、法律、行政和商业领域任何学位的大学毕业生、文凭持有者和学士

网页链接: www.techtitute.com/cn/school-of-business/postgraduate-certificate/advanced-technology-tools-customer-experience

目录

01 欢迎	02 为什么在TECH学习?	03 为什么选择我们的课程?	04 目标
4	6	10	14
	05 结构和内容	06 方法	07 我们学生的特质
	18	24	32
	08 课程管理	09 对你事业的影响	10 对你公司的好处
	36	40	44
			11 学位
			48

01 欢迎

如今,在客户体验流程中使用新技术对于提高用户满意度和业务效率至关重要。人工智能、情感分析、个性化、全渠道和营销自动化只是能显著改善用户体验的几种工具。因此,对于任何有兴趣提升其组织中客户体验的专业人士来说,TECH的这个大学项目是一项有价值的投资。这个学位采用创新的教学方法,如 Relearning 和 100% 的在线形式,学生可以根据自己的进度灵活组织学术资源,是那些希望在继续工作的同时提升职业生涯的理想选择。



遗产客户体验的先进技术和工具大学课程
TECH科技大学



“

通过参加这个大学课程的学习,你将获得与众不同的培训,这将使你在任何客户体验流程中脱颖而出”

02

为什么在TECH学习?

TECH是世界上最大的100%在线商业学校。它是一所精英商学院,具有最大的学术需求模式。一个国际高绩效和管理技能强化培训的中心。



“

TECH是一所站在技术前沿的大学, 它将所有资源交给学生支配, 以帮助他们取得商业成功”

TECH科技大学



创新

这个大学提供一种在线学习模式,将最新的教育技术与最大的教学严谨性相结合。一个具有最高国际认可度的独特方法,将为学生提供在一个不断变化的世界中发展的钥匙,在这个世界中,创新必须是每个企业家的基这个承诺。

“由于在节目中加入了创新的互动式多视频系统,被评为 微软欧洲成功案例。



最高要求

TECH的录取标准不是经济的在这个大学学习没有必要进行大量投资。然而,为了从TECH毕业,学生的智力和能力的极限将受到考验。这个机构的学术标准非常高。

95 % | TECH学院的学生成功完成学业



联网

来自世界各地的专业人员参加TECH,因此,学生将能够建立一个庞大的联系网络,对他们的未来很有帮助。

+100,000

每年培训的管理人员

+200

不同国籍的人



赋权

学生将与最好的公司和具有巨大声望和影响力的专业人士携手成长。TECH已经与7大洲的主要经济参与者建立了战略联盟和宝贵的联系网络。

+500

| 与最佳公司的合作协议



人才

这个课程是一个独特的建议,旨在发挥学生在商业领域的才能。这是一个机会,你可以利用它来表达你的关切和商业愿景。

TECH帮助学生在这个课程结束后向世界展示他们的才华。



多文化背景

通过在TECH学习,学生将享受到独特的体验。你将在一个多文化背景下学习。在一个具有全球视野的项目中,你将了解到世界不同地区的工作方式,收集最适合你的商业理念的最新信息。

TECH的学生来自200多个国家。



向最好的人学习

TECH教学团队在课堂上解释了导致他们在其公司取得成功的原因, 在一个真实、活泼和动态的环境中工作。全力以赴提供优质专业的教师, 使学生在事业上有所发展, 在商业世界中脱颖而出。

教师来自 20 个不同的国家。



在TECH, 你将有机会接触到学术界最严谨和最新的案例研究"



分析

TECH探索学生批判性的一面, 他们质疑事物的能力, 他们解决问题的能力和他们的人际交往能力。



优秀的学术成果

TECH为学生提供最好的在线学习方法。大学将 Relearning 方法 (国际公认的研究生学习方法) 与哈佛大学商学院的案例研究相结合。传统和前卫在一个艰难的平衡中, 在最苛刻的学术行程中。



规模经济

TECH是世界上最大的网上大学。它拥有超过10,000个大学研究生课程的组合。而在新经济中, **数量+技术=颠覆性价格**. 这确保了学习费用不像在其他大学那样昂贵。

03

为什么选择我们的课程？

完成科技课程意味着在高级商业管理领域取得职业成功的可能性倍增。

这是一个需要努力和奉献的挑战，但它为我们打开了通往美好未来的大门。学生将从最好的教学团队和最灵活、最创新的教育方法中学习。



“

我们拥有最著名的教师队伍和市场上最完整的教学大纲,这使我们能够为您提供最高学术水平的培训”

该方案将提供众多的就业和个人利益,包括以下内容。

01

对学生的职业生涯给予明确的推动

通过在TECH学习,学生将能够掌握自己的未来,并充分开发自己的潜力。完成该课程后,你将获得必要的技能,在短期内对你的职业生涯作出积极的改变。

本专业70%的学员在不到2年的时间内实现了职业的积极转变。

02

制定公司的战略和全球愿景

TECH提供了一般管理的深刻视野,以了解每个决定如何影响公司的不同职能领域。

我们对公司的全球视野将提高你的战略眼光。

03

巩固高级商业管理的学生

在TECH学习,为学生打开了一扇通往非常重要的专业全景的大门,使他们能够将自己定位为高级管理人员,对国际环境有一个广阔的视野。

你将在100多个高层管理的真实案例中工作。

04

承担新的责任

在该课程中,将介绍最新的趋势、进展和战略,以便学生能够在不断变化的环境中开展专业工作。

45%的参训人员在内部得到晋升。

05

进入一个强大的联系网络

TECH将其学生联系起来,以最大限度地增加机会。有同样关注和渴望成长的学生。你将能够分享合作伙伴、客户或供应商。

你会发现一个对你的职业发展至关重要的联系网络。

06

以严格的方式开发公司项目

学生将获得深刻的战略眼光,这将有助于他们在考虑到公司不同领域的情况下开发自己的项目。

我们20%的学生发展自己的商业理念。

07

提高软技能和管理技能

TECH帮助学生应用和发展他们所获得的知识,并提高他们的人际交往能力,使他们成为有所作为的领导者。

提高你的沟通和领导能力,为你的职业注入活力。

08

成为一个独特社区的一部分

学生将成为由精英经理人、大公司、著名机构和来自世界上最著名大学的合格教授组成的社区的一部分:TECH科技大学社区。

我们给你机会与国际知名的教授团队一起进行专业学习。

04 目标

这个大学课程旨在为专业人员提供必要的技能,以利用先进的技术和技巧改善客户体验。学生将学习如何使用聊天机器人等工具,深入研究情感分析、个性化、全渠道和自动化流程,以提高效率和用户满意度。这样,专家们就能做好准备,在自己的组织中应用这些工具,并在不断变化的市场竞争中脱颖而出。



“

通过 TECH, 你将能够推动职业生涯的腾飞, 实现自己设定的目标, 这一切都要感谢最先进技术方面严格的最新培训。这就像是给你的未来加上了一对翅膀, 让你能够在职业天空中畅所欲言”

TECH 会把学生的目标作为自己的。
并与学生一同致力达成。

这个 客户体验的先进技术和工具大学课程 将使学生培训:

01

了解市场的新趋势及其对购买行为的影响

02

确定实施客户体验项目的基本要素

03

设计一个有效的、多角色的、以决策为导向的客户满意度管理模式





04

根据公司性质确定最佳客户体验 KPI

05

利用情感营销和讲故事创造难忘的 Shopping Experience

06

分析技术对购物体验的影响, 以及如何利用技术改善实体店与顾客的互动

05

结构和内容

客户体验的先进技术和工具大学课程旨在满足该领域专业人员的需求。这个课程 100% 在线学习，学生可以随时随地灵活学习。此外，这个课程为期六周，提供了独特而又激励人心的学习体验，让学生掌握在客户体验领域出类拔萃的必要技能。此外，Relearning教学方法允许学生根据自己的时间安排和工作职责灵活组织学术资源，从而确保对教学内容的最佳吸收。



“

通过这个大学课程,掌握客户信息获取系统,并打造用户体验,将你的公司带向成功”

教学大纲

客户体验的先进技术和工具大学课程的目标是,利用该行业最先进的技术工具,提高客户体验领域的分析技能和有效决策能力。

在为期六周的时间里,将讨论一些基本主题,如捕捉用户信息的系统、客户关系管理(CRM)、分析和获取客户洞察力、为客户档案或客户数据平台(CPD)提供信息的系统。这个课程旨在培养能够在数字领域领导高绩效团队的领导者,并从战略、技术和创新的角度掌握决策和项目管理技能。

这个课程通过提供各种多媒体和文这个格式的教学材料,满足每个学生的学习需求,确保提供个性化和高效的学习体验。鼓励领导力和团队合作,从战略和技术角度培养技能。

简而言之,员工体验大学课程旨在以创新的视角和扎实的学术培训更新和扩展数字专业人员的技能。学生将掌握管理技能和实用知识,并将其应用于工作环境中,从而在竞争激烈的数字营销市场中获得优势。

这个大学课程为期6个星期天1个内容模块:

模块 1

客户体验的先进技术和工具。Customer Department Platform (CDP)
客户部平台



何时,何地,如何授课?

TECH 提供完全在线的客户体验的先进技术和工具大学课程。在培训持续的6个星期中,学生可以将能够访问这个课程的所有内容,这将使你能够自我管理你的学习时间。

一个独特的、关键的、决定性的教育经历,以促进你的专业发展,实现明确的飞跃。

模块 1. 客户体验的先进技术和工具。Customer Department Platform (CDP) 客户部平台

1.1. 技术, 客户体验的推动者

- 1.1.1. 技术支持 CX 系统的关键
- 1.1.2. 与客户体验相关的技术
- 1.1.3. 技术为人类服务
- 1.1.4. 实际应用

1.2. 提升客户体验的初步技术诊断

- 1.2.1. 对创新和技术进行诊断
- 1.2.2. 按技术成熟度划分的公司类型
- 1.2.3. 有效实施技术的各个阶段

1.3. 客户信息收集系统

- 1.3.1. 将客户反馈作为可操作的客户体验的基础
- 1.3.2. 直接收集信息的来源
- 1.3.3. 间接信息收集来源
- 1.3.4. 创新的客户获取渠道
- 1.3.5. 实际应用

1.4. 收集和存储客户信息的系统, 客户关系管理系统 (CRM)

- 1.4.1. CRM重要性
- 1.4.2. 客户关系管理在公司中的实际应用
- 1.4.3. 集成是支持和优化 CRM 使用的基本要素
- 1.4.4. 建立和维护客户关系管理信息的关键要素

1.5. 客户洞察与分析系统

- 1.5.1. 360° 客户视角
- 1.5.2. 客户关系管理 (CRM) 与客户关系管理 (CEM) 的区别
- 1.5.3. 建立有用的电磁场系统的关键
- 1.5.4. 实际应用

1.6. 提供客户档案的系统

- 1.6.1. 管理客户关系管理信息, 增加对客户了解
- 1.6.2. 有助于全面了解客户的平台
- 1.6.3. 实际应用

1.7. 推动和个性化客户体验的系统, CDP

- 1.7.1. 客户数据平台 (CDP)
- 1.7.2. 通过 CDP 改善客户体验
- 1.7.3. 客户智能平台 (CIP), 比 CDP 更进一步

1.8. 市场调研系统

- 1.8.1. 吸引现有和潜在客户的重要性
- 1.8.2. 客户体验研究将客户融入战略决策
- 1.8.3. 监测市场洞察和趋势的平台
- 1.8.4. 实际应用

1.9. GDPR, 客户数据处理安全框架

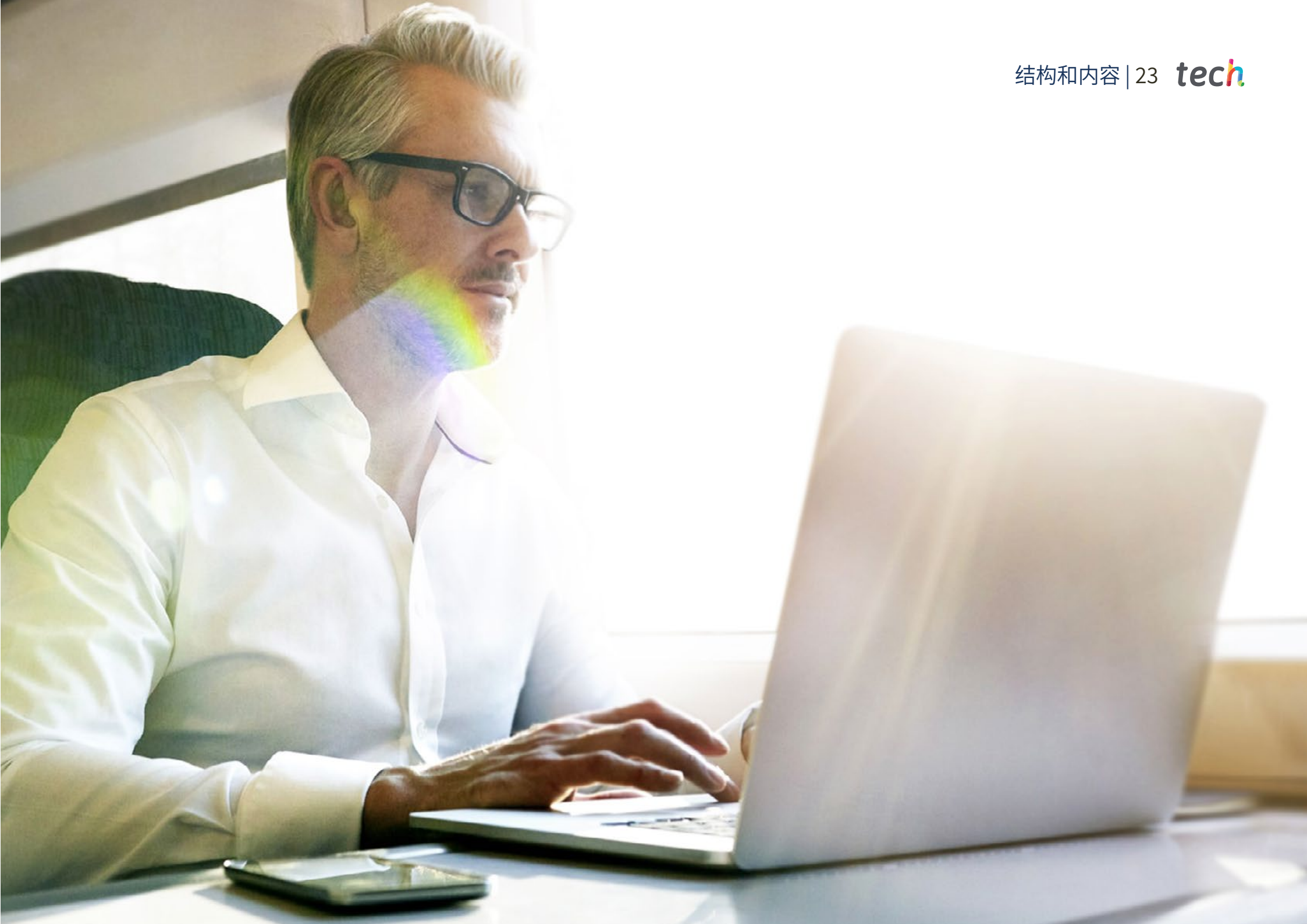
- 1.9.1. GDPR.适用对象
- 1.9.2. 遵守 GDPR 的关键要素
- 1.9.3. 不遵守 GDPR.后果

1.10. 促进客户体验战略的技术生态系统

- 1.10.1. 完善的技术对卓越的客户体验至关重要
- 1.10.2. CX 系统集成图
- 1.10.3. 确保技术不与客户满意度背道而驰的关键因素



你将全面了解供应客户档案的系统, 深入研究启动和个性化客户体验的平台”



06 方法

这个培训计划提供了一种不同的学习方式。我们的方法是通过循环的学习模式发展起来的: **Re-learning**。

这个教学系统被世界上一些最著名的医学院所采用,并被**新英格兰医学杂志**等权威出版物认为是最有效的教学系统之一。





“

发现 Re-learning, 这个系统放弃了传统的线性学习, 带你体验循环教学系统: 这种学习方式已经证明了其巨大的有效性, 尤其是在需要记忆的科目中”

TECH商学院使用案例研究来确定所有内容的背景

我们的方案提供了一种革命性的技能和知识发展方法。我们的目标是在一个不断变化, 竞争激烈和高要求的环境中加强能力建设。

“

和TECH,你可以体验到一种正在动摇
世界各地传统大学基础的学习方式”



该课程使你准备好在不确定的环境中
面对商业挑战, 使你的企业获得成功。



我们的课程使你准备好在不确定的环境中面对新的挑战,并取得事业上的成功。

一种创新并不同的学习方法

该技术课程是一个密集的培训课程,从头开始创建,为国内和国际最高水平的管理人员提供挑战和商业决策。由于这种方法,个人和职业成长得到了促进,向成功迈出了决定性的一步。案例法是构成这一内容的基础的技术,确保遵循最新的经济,社会和商业现实。

“

你将通过合作活动和真实案例,学习如何解决真实商业环境中的复杂情况”

在世界顶级商学院存在的时间里,案例法一直是最广泛使用的学习系统。1912年开发的案例法是为了让法律学生不仅在理论内容的基础上学习法律,案例法向他们展示真实的复杂情况,让他们就如何解决这些问题作出明智的决定和价值判断。1924年,它被确立为哈佛大学的一种标准教学方法。

在特定情况下,专业人士应该怎么做?这就是我们在案例法中面临的问题,这是一种以行动为导向的学习方法。在整个课程中,学生将面对多个真实案例。他们必须整合所有的知识,研究,论证和捍卫他们的想法和决定。

Re-learning 方法

TECH有效地将案例研究方法与基于循环的100%在线学习系统相结合, 在每节课中结合了个不同的教学元素。

我们用最好的100%在线教学方法加强案例研究: Re-learning。

我们的在线系统将允许你组织你的时间和学习节奏, 使其适应你的时间表。你将能够从任何有互联网连接的固定或移动设备上获取容。

在TECH, 你将用一种旨在培训未来管理人员的尖端方法进行学习。这种处于世界教育学前沿的方法被称为 Re-learning。

我们的商学院是唯一获准采用这种成功方法的西班牙语学校。2019年, 我们成功地提高了学生的整体满意度 (教学质量, 材料质量, 课程结构, 目标.....), 与西班牙语最佳在线大学的指标相匹配。





在我们的方案中,学习不是一个线性的过程,而是以螺旋式的方式发生(学习,解除学习,忘记和重新学习)。因此,我们将这些元素中的每一个都结合起来。这种方法已经培养了超过65万名大学毕业生,在生物化学,遗传学,外科,国际法,管理技能,体育科学,哲学,法律,工程,新闻,历史,金融市场和工具等不同领域取得了前所未有的成功。所有这些都是在一个高要求的环境中进行的,大学学生的社会经济状况很好,平均年龄为43.5岁。

Re-learning 将使你的学习事半功倍,表现更出色,使你更多地参与到训练中,培养批判精神,捍卫论点和对比意见:直接等同于成功。

从神经科学领域的最新科学证据来看,我们不仅知道如何组织信息,想法,图像y记忆,而且知道我们学到东西的地方和背景,这是我们记住它并将其储存在海马体的根本原因,并能将其保留在长期记忆中。

通过这种方式,在所谓的神经认知背景依赖的电子学习中,我们课程的不同元素与学员发展其专业实践的背景相联系。

该方案提供了最好的教育材料,为专业人士做了充分准备:



学习材料

所有的教学内容都是由教授该课程的专家专门为该课程创作的,因此,教学的发展是具体的。

然后,这些内容被应用于视听格式,创造了TECH在线工作方法。所有这些,都是用最新的技术,提供最高质量的材料,供学生使用。



大师课程

有科学证据表明第三方专家观察的有用性。

向专家学习可以加强知识和记忆,并为未来的困难决策建立信心。



管理技能实习

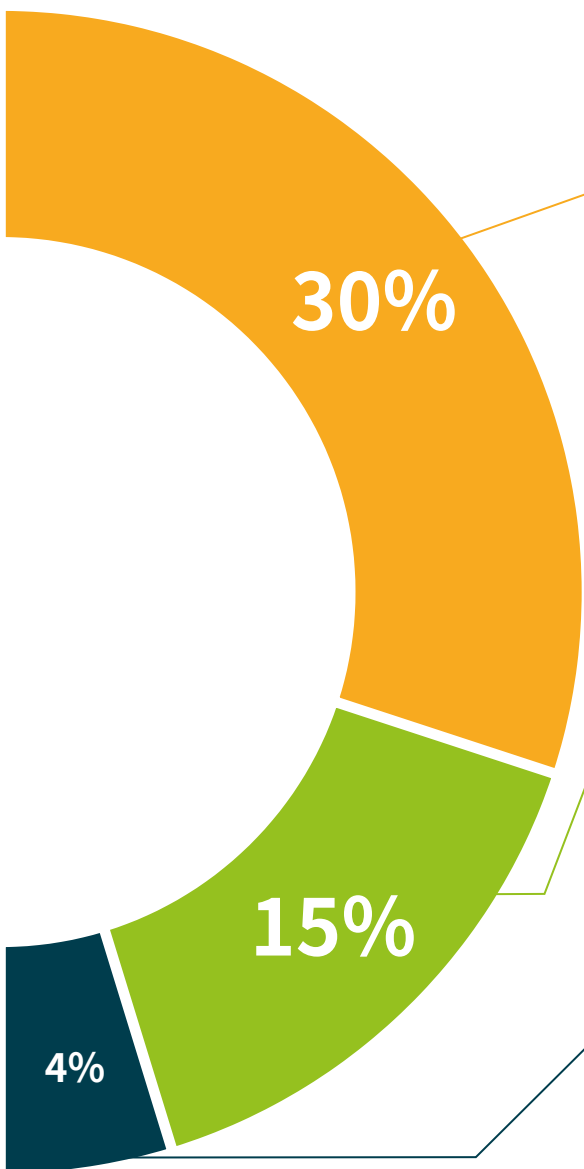
他们将在每个学科领域开展具体的管理能力发展活动。获得和培训高级管理人员在我们所处的全球化框架内所需的技能和能力的做法和新情况。



延伸阅读

最近的文章,共识文件和国际准则等。在TECH的虚拟图书馆里,学生可以获得他们完成培训所需的一切。





案例研究

他们将完成专门为这个学位选择的最佳案例研究。由国际上最好的高级管理专家介绍,分析和辅导的案例。



互动式总结

TECH团队以有吸引力和动态的方式将内容呈现在多媒体中,其中包括音频,视频,图像,图表和概念图,以强化知识。这个用于展示多媒体内容的独特教育系统被微软授予“欧洲成功案例”称号。



测试和循环测试

在整个课程中,通过评估和自我评估活动和练习,定期评估和重新评估学习者的知识:通过这种方式,学习者可以看到他/她是如何实现其目标的。



07

我们学生的特质

这个大学课程面向社会与法律科学、行政管理 and 经济学领域的大学毕业生、毕业生和已获得以下学位的毕业生。

不同学术背景和来自多个国籍的参与者的多样性构成了这个项目的跨学科取向。

拥有任何领域的大学学位并在数字营销领域有两年工作经验的专业人士也可以参加这个大学课程的学习。





“

你将有机会与来自世界各地、分享你兴趣的专业人士建立联系,这可能会带来未来的商机和与潜在客户或分销商的关系”

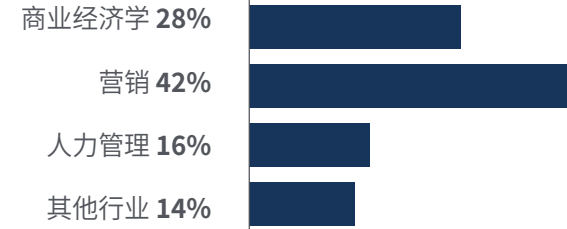
平均年龄

35 岁至 **45** 之间

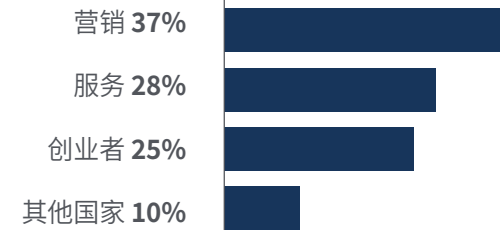
经验年限



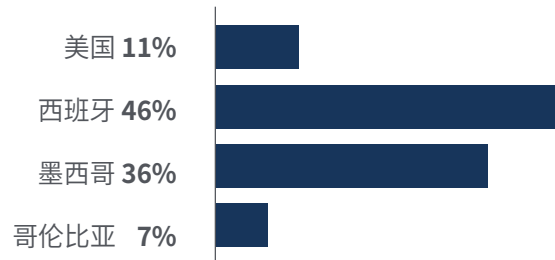
培训



学术概况



地域分布



Cristina González Atias

客户体验分析师

“这门课程对我的职业生涯是一次极其宝贵的经历。老师们都是该领域的真正专家，Relearning 的教学方法让我能够立即应用所学知识。在线课程的灵活性使我能够在不影响日常工作的情况下完成学习。我一定会推荐它”

08 课程管理

这个大学学位的教师队伍由在技术和数字营销领域拥有丰富经验的专业人士组成。教授们拥有扎实的学术背景和领先企业的杰出业绩，这使他们能够提供完整和最新的市场视野。此外，教师队伍训练有素，能够指导学生的学习过程，并提供严谨实用的教学。





“

这支教学团队准备充分,可为学生
提供完整的最新客户服务教育”

管理人员



Yépez Molina, Pilar 女士

- ◆ La Digitalista 品牌公司的营销顾问和培训师
- ◆ ÚbicaBelow 的执行创意总监和创始合伙人, 负责创建和开发在线和离线营销活动
- ◆ 执行创意总监, 为 Sidecar SGM 的线上和线下客户创建和开发宣传及关系营销活动
- ◆ MC Comunicación 在线创意经理兼执行创意经理
- ◆ 加泰罗尼亚记者学院数字营销讲师
- ◆ 拉萨尔高等商学院 (BES La Salle) 工程学士学位数字营销与传播战略讲师
- ◆ EUNCET 数字营销教师
- ◆ ICEMD 关系营销研究生课程
- ◆ 塞维利亚大学广告与公共关系学位

教师

Rueda Salvador, Daniel 先生

- ◆ 伊比利亚斯塔集团Customer Intelligence 总监
- ◆ 伊比利亚斯塔集团数字项目经理
- ◆ 创新与宾客体验分析师
- ◆ 外贸与投资顾问
- ◆ 接待和客户服务代理
- ◆ 经济和商业研究中心 (CECO) 国际商业管理校级硕士 (ICEX)
- ◆ 德乌斯托商学院的行政发展、行政和管理课程
- ◆ 毕业于德乌斯托大学商学院工商管理专业, 主修市场营销和销售



09

对你事业的影响

攻读这一大学学位会对该行业专家的职业生涯产生重大影响。这个计划提供在设计和监测客户体验过程中实施技术战略和工具的专业培训。这使专业人员能够在自己的领域中脱颖而出,提高他们的能力,从而提高用户满意度和忠诚度。此外,在线学习允许学生根据自己的时间安排和工作责任调整学习内容,使他们更容易将新技能和新知识融入日常工作中。





“

这个大学课程是获得有关客户体验最新技术的专业化独家知识的理想选择”

你准备好迈出这一步了吗？ 卓越的职业提升在等着你

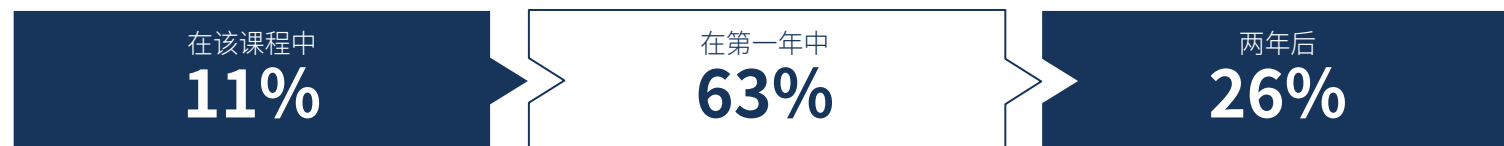
TECH的客户体验高级技术与工具大学课程是一个密集的项目，它为你在客户服务领域面临的挑战和业务决策做好准备。其主要目的是有利于你的个人和职业成长。帮助你获得成功。

如果你想提高自己，在专业水平上实现积极的变化，并与最好的人交流，这里就是你的地方。

如果你的简历上有这一资格证书，你就可以根据自己专业素质的声望大幅提高工资。

如果你想在公司内部提升自己的职业生涯，或者有计划开始自己的项目，那么本课程就是你在这两种选择中取得成功的理想选择。

改变的时候到



改变的类型



工资提高

完成这个课程后, 我们学生的工资会增长超过27%



10

对贵公司的好处

拥有一名已完成客户体验的先进技术和工具大学课程的专业人员,对企业来说是非常有益的。这类专家训练有素,能够实施各种战略和工具来提高客户满意度和忠诚度,从而增加销售额并提高公司声誉。此外,先进技术和工具方面的专业培训可以提高日常工作的效率和效益,从而对公司的生产率和盈利能力产生积极影响。





“

感谢这个计划培养自己的技能和知识, 你将能够以安全和有意义的方式推动公司的发展”

培养和留住公司的人才是最好的长期投资。

01

人才和智力资本的增长知识资本

该专业人员将为公司带来新的概念、战略和观点,可以为组织带来相关的变化。

02

留住高潜力的管理人员,避免人才流失

这个计划加强了公司和经理人之间的联系,并为公司内部的职业发展开辟了新的途径。

03

培养变革的推动者

你将能够在不确定和危机的时候做出决定,帮助组织克服障碍。

04

增加国际扩张的可能性

由于这一计划,该公司将与世界经济的主要市场接触。



05

开发自己的项目

可以在一个真实的项目上工作, 或在其公司的研发或业务发展领域开发新。

06

提高竞争力

该课程将使具备接受新挑战的技能, 从而促进组织的发展。

11 学位

客户体验的先进技术和工具大学课程除了保证最严格和最新的培训外,还可以获得由TECH科技大学颁发的大学课程学位证书。



“

顺利完成这个课程并获得大学学位, 无需旅行或通过繁琐的程序”

这个客户体验的先进技术和工具大学课程包含了市场上最完整和最新的课程。

评估通过后, 学生将通过邮寄收到TECH科技大学颁发的相应的大学课程学位。

TECH科技大学颁发的证书将表达在大学课程获得的资格, 并将满足工作交流, 竞争性考试和专业职业评估委员会的普遍要求。

学位: 客户体验的先进技术和工具大学课程

官方学时: 150小时





大学课程

客户体验的先进技术和工具

- » 模式: 在线
- » 时长: 6周
- » 学位: TECH 科技大学
- » 教学时数: 16小时/周
- » 课程表: 自由安排时间
- » 考试模式: 在线

大学课程

客户体验的先进技术和工具

