

Университетский курс Разработка и реализация проекта СХ





Университетский курс Разработка и реализация проекта СХ

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 недель
- » Учебное заведение: TECH Технологический университет
- » Режим обучения: 16ч./неделя
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн
- » Программа предназначена для: **выпускников университетов, дипломированных специалистов и бакалавров университетов, которые ранее получили подготовку в области социальных, административных или бизнес-наук**

Веб-доступ: www.techitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-certificate/desing-implementation-cx-project

Оглавление

01 Добро пожаловать	02 Почему стоит учиться в TESH?	03 Почему именно наша программа?	04 Цели
<hr/> <i>стр. 4</i>	<hr/> <i>стр. 6</i>	<hr/> <i>стр. 10</i>	<hr/> <i>стр. 14</i>
	05 Структура и содержание	06 Руководство курса	07 методология
	<hr/> <i>стр. 18</i>	<hr/> <i>стр. 24</i>	<hr/> <i>стр. 28</i>
	08 Профиль наших учащихся	09 Влияние на карьеру	10 Преимущества для вашей компании
	<hr/> <i>стр. 36</i>	<hr/> <i>стр. 40</i>	<hr/> <i>стр. 44</i>
			11 Квалификация
			<hr/> <i>стр. 48</i>

01

Добро пожаловать

Конкуренция на рынке становится все более напряженной, и компании стремятся выделиться за счет качества обслуживания клиентов. Именно по этой причине разработка и реализация CX-проектов стала приоритетной задачей для компаний, стремящихся улучшить опыт своих пользователей. Эта работа включает в себя комплексное управление клиентским опытом, начиная с выявления потребностей и заканчивая оценкой качества обслуживания. Важно отметить, что CX-проекты не только направлены на повышение уровня удовлетворения потребностей клиентов, но и могут способствовать их удержанию, повышению лояльности и рекомендации. Поэтому эта университетская программа на 100% в онлайн-формате является ключевым инструментом для тех, кто хочет расширить свои знания в этой области



Университетский курс в области разработки и реализации проекта CX
TECH Технологический университет



“

*Всего за 6 недель вы научитесь
разрабатывать и реализовывать
проекты, основанные на
клиентском опыте”*

02

Почему стоит учиться в ТЕСН?

ТЕСН — это крупнейшая бизнес-школа 100% онлайн-формата в мире. Мы являемся элитной бизнес-школой с образовательной моделью с самыми высокими академическими стандартами. Международный высокопроизводительный центр интенсивного обучения управленческим навыкам.



“

TESH – это передовой технологический университет, который предоставляет все свои ресурсы в распоряжение студентов, чтобы помочь им достичь успеха в бизнесе”

В TECH Технологическом университете



Инновации

Мы предлагаем вам модель онлайн-обучения, сочетающую в себе новейшие образовательные технологии и максимальную педагогическую строгость. Уникальный метод с высочайшим международным признанием, который даст вам возможность развиваться в мире постоянных перемен, где инновации играют ключевую роль в деятельности каждого предпринимателя.

"История успеха Microsoft Europe" за включение в программы инновационной интерактивной мультимедиа-системы.



Высокие требования

Чтобы поступить в TECH, не потребуются большие затраты. Чтобы учиться у нас, вам не нужно делать большие инвестиции. Однако для того, чтобы получить диплом в TECH, необходимо проверить уровень знаний и возможностей студента. Наши академические стандарты очень высоки...

95%

студентов TECH успешно завершают обучение



Нетворкинг

Профессионалы со всего мира принимают участие в TECH, чтобы вы смогли создать большую сеть контактов, полезных для вашего будущего.

100 000+

менеджеров, прошедших ежегодную подготовку

200+

разных национальностей



Расширение прав и возможностей

Развивайтесь наряду с лучшими компаниями и профессионалами, обладающими большим авторитетом и влиянием. Мы создали стратегические альянсы и ценную сеть контактов с основными экономическими субъектами на 7 континентах.

+500+

соглашений о сотрудничестве с лучшими компаниями



Талант

Наша программа - это уникальное предложение для раскрытия вашего таланта в мире бизнеса. Возможность, с помощью которой вы сможете заявить о своих интересах и видении своего бизнеса.

TECH помогает студентам показать миру свой талант при прохождении этой программы.



Мультикультурный контекст

Обучаясь в TECH, студенты могут получить уникальный опыт. Вы будете учиться в многокультурном контексте. В данной программе мы применяем глобальный подход, благодаря которому вы сможете узнать о том, как работают в разных частях света, собрать самую свежую информацию, которая наилучшим образом соответствует вашей бизнес-идее.

Наши студенты представляют более 200 национальностей.



Учитесь у лучших

Наши преподаватели объясняют в аудиториях, что привело их к успеху в их компаниях, работая в реальном, живом и динамичном контексте. Преподаватели, которые полностью посвящают себя тому, чтобы предложить вам качественную специализацию, которая позволит вам продвинуться по карьерной лестнице и выделиться в мире бизнеса.

Преподаватели представляют 20 различных национальностей.



В TECH у вас будет доступ к самому строгому и современному методу кейсов в академической среде"

TECH стремится к совершенству и для этого обладает рядом характеристик, которые делают его уникальным университетом:



Анализ

TECH исследует критическую сторону студента, его способность задавать вопросы, навыки решения проблем и навыки межличностного общения.



Академическое превосходство

TECH предлагает студентам лучшую методику онлайн-обучения. Университет сочетает метод *Relearning* (наиболее признанная во всем мире методология последипломного обучения) с «методом кейсов» Гарвардской школы бизнеса. Традиции и современность в сложном балансе и в контексте самого требовательного академического маршрута.



Экономия за счет масштаба

TECH — крупнейший в мире онлайн-университет. В его портфолио насчитывается более 10 000 университетских последипломных программ. А в новой экономике **объем + технология = разорительная цена**. Таким образом, мы заботимся о том, чтобы учеба для вас была не такой дорогой, как в другом университете.

03

Почему именно наша програм?

Прохождение программы TECH увеличит ваши шансы достичь профессиональный успех в области высшего менеджмента.

Это задача, которая требует усилий и самоотдачи, но которая открывает дверь в многообещающее будущее. Вы будете учиться у лучших преподавателей и по самой гибкой и инновационной образовательной методологии.



“

У нас самый престижный преподавательский состав и самый полный учебный план на рынке, что позволяет нам предложить вам обучение на самом высоком академическом уровне”

Эта программа обеспечит вам множество преимуществ в трудоустройстве и вопросах личного развития, включая следующие:

01

Дать решающий толчок карьере студента

Мы даем вам возможность взять под контроль свое будущее и полностью раскрыть свой потенциал. Пройдя нашу программу, вы приобретете необходимые навыки, чтобы за короткий срок добиться положительных изменений в своей карьере.

70% студентов этой специализации добиваются успешных изменений в своей карьере менее чем за 2 года.

02

Разрабатывать стратегическое и глобальное видение компании

Мы предлагаем вам глубокое понимание общего менеджмента, чтобы вы узнали, как каждое решение влияет на различные функциональные области компании.

Наше глобальное видение компании улучшит ваше стратегическое мышление.

03

Закрепиться в высшем руководстве предприятия

Обучение в TECH открывает двери в профессиональную среду, в которой студенты смогут позиционировать себя в качестве руководителей высокого уровня, обладающих широким видением международной среды.

Вы будете работать над более чем 100 реальными кейсами из области высшего менеджмента.

04

Брать на себя новые обязанности

Мы покажем вам последние тенденции, разработки и стратегии для осуществления вашей профессиональной деятельности в меняющихся условиях.

45% наших студентов получают повышение внутри компании.

05

Получить доступ к мощной сети контактов

TECH формирует своих студентов, чтобы максимально расширить их возможности. Студенты с теми же интересами и желанием развиваться. Таким образом, можно будет обмениваться контактами партнеров, клиентов или поставщиков.

Вы найдете сеть контактов, необходимых для вашего профессионального развития.

06

Разрабатывать свой бизнес-проект в строгой последовательности

Вы получите глубокое стратегическое видение, которое поможет вам разработать собственный проект, принимая во внимание различные направления деятельности компании.

20% наших студентов разрабатывают собственную бизнес-идею.

07

Совершенствовать свои софт-скиллы и управленческие умения

Мы помогаем вам применять и развивать полученные знания и совершенствовать навыки межличностного общения, чтобы стать лидером, который меняет мир к лучшему.

Улучшите свои коммуникативные и лидерские навыки и продвигайтесь по карьерной лестнице.

08

Стать частью эксклюзивного сообщества

Мы предлагаем вам возможность стать частью сообщества элитных менеджеров, крупных компаний, известных институтов и квалифицированных преподавателей из самых престижных университетов мира: сообщества TECH Технологического университета.

Мы даем вам возможность специализироваться с командой признанных преподавателей на международной сцене.

04

Цели

Цель Университетского курса в области разработки и реализации проекта CX заключается в том, чтобы дать студентам навыки и знания, необходимые для разработки и реализации эффективных стратегий взаимодействия с клиентами. По завершении программы студенты смогут определять потребности и ожидания клиентов, оценивать качество их обслуживания и разрабатывать индивидуальные решения для улучшения пользовательского опыта в каждой точке контакта с компанией. Кроме того, специалисты смогут измерить влияние этих решений на компанию и на удовлетворенность клиентов.



“

*Получите специализацию
в области разработки CX-
проектов для оптимального
управления всеми точками
контакта клиентов с компанией”*

**TECH делает цели своих студентов своими собственными
Мы работаем вместе, чтобы их достичь**

Университетский курс в области разработки и реализации проекта CX научит студентов:

01

Разрабатывать рабочие методологии, которые оптимизируют и поощряют креативный подход и постоянное совершенствование

02

Определять основы для внедрения CX-проектов

03

Разрабатывать эффективную, многоролевою и ориентированную на принятие решений модель управления удовлетворенностью клиентов





04

Определять оптимальный KPI клиентского опыта в зависимости от характера компании

05

Использовать эмоциональный маркетинг и сторителлинг для создания запоминающихся впечатлений от покупок

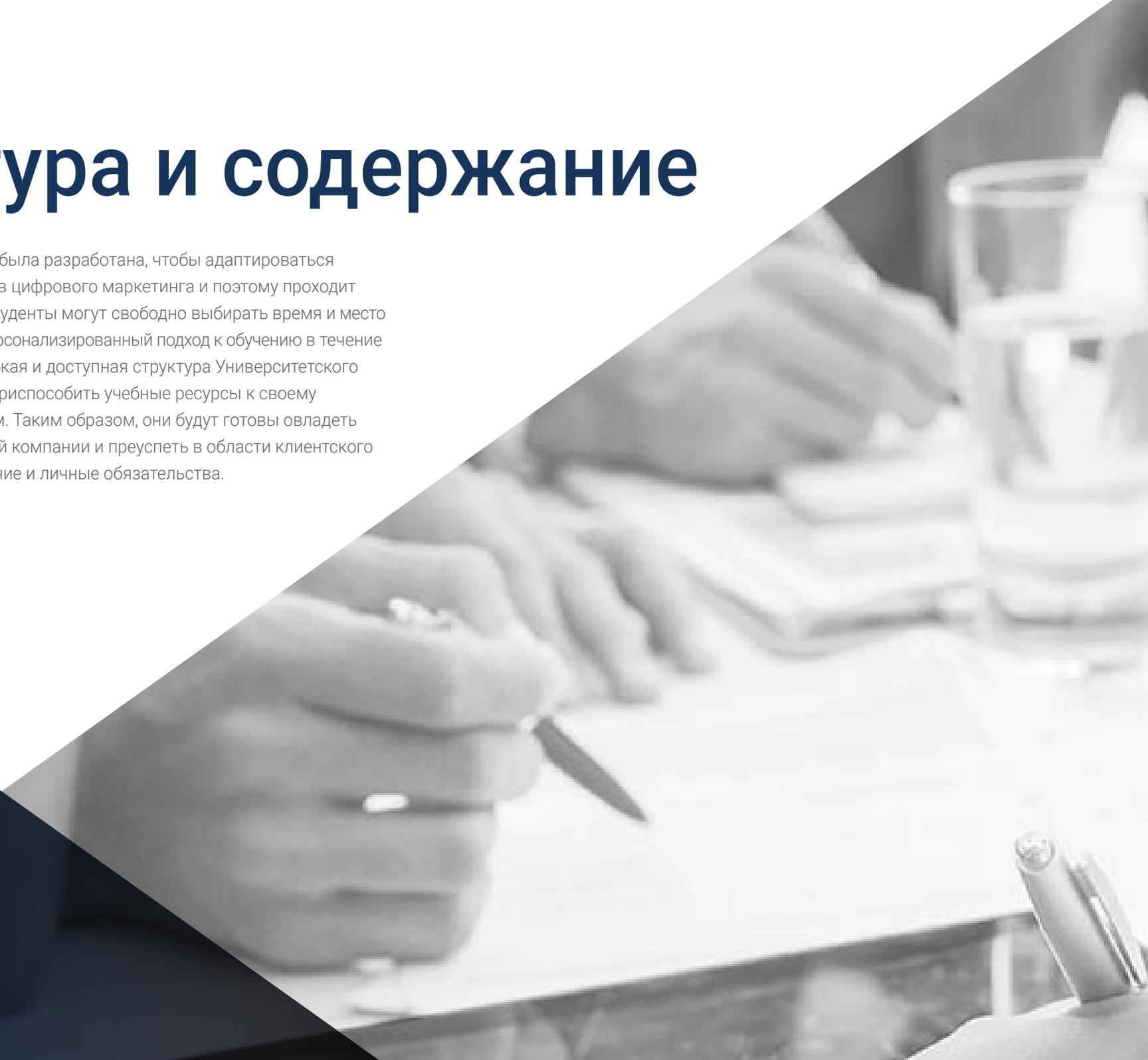
06

Анализировать влияние технологий на покупательский опыт и использовать их для улучшения взаимодействия с клиентами в физическом магазине

05

Структура и содержание

Эта университетская программа была разработана, чтобы адаптироваться под потребности профессионалов цифрового маркетинга и поэтому проходит в полностью онлайн-формате. Студенты могут свободно выбирать время и место обучения, что обеспечивает им персонализированный подход к обучению в течение шестинедельной программы. Гибкая и доступная структура Университетского курса позволяет специалистам приспособить учебные ресурсы к своему графику и рабочим обязанностям. Таким образом, они будут готовы овладеть пользовательским опытом любой компании и преуспеть в области клиентского опыта, не откладывая свои рабочие и личные обязательства.



““

*Овладейте путешествием
клиентов в СХ-проектах
и разрабатывайте
инновационные проект,
которые никого не оставят
равнодушным”*

Учебный план

Главная цель Университетского курса в области разработки и реализации проекта СХ – улучшить аналитические навыки и способность принимать эффективные решения в сфере клиентского опыта, глубоко осознавая потребности клиента.

В течение шести недель будут отработаны такие ключевые компетенции, как типы проектов, согласование целей и сроков выполнения, определение профиля клиента, бизнес-кейс продукта и бизнес-кейс услуги, а также другие актуальные темы.

Учебная программа направлена на подготовку лидеров, способных руководить высокоэффективными командами в цифровом секторе и приобретать навыки принятия решений и управления проектами с точки зрения стратегии, технологий и инноваций. Поэтому учебный опыт адаптирован к академическим потребностям каждого студента, предлагая учебные материалы в различных мультимедийных и текстовых форматах.

Кроме того, поощряется лидерство и работа в команде, что позволяет развивать навыки в стратегической и технологической перспективе. Кроме того, педагогическая методика Relearning используется для содействия осмысленному и продолжительному обучению.

Данный Университетский курс рассчитан на 6 недель и состоит из 1 модуля:

Модуль 1.

Разработка и реализация проекта СХ. Модели руководства



Где, когда и как учиться?

ТЕСН предлагает возможность пройти этот Университетский курс в области разработки и внедрения проекта СХ в полностью онлайн-формате. В течение 6 недель специализации студенты смогут в любое время получить доступ ко всему содержанию этой программы, что позволит им самостоятельно управлять своим учебным процессом.

*Уникальный, ключевой
и решающий опыт обучения
для повышения вашего
профессионального роста.*

Модуль 1. Разработка и реализация проекта CX. Модели руководства

1.1. Определение реалистичного объема проекта

- 1.1.1. Тип проекта
 - 1.1.1.1. Решение проблем
 - 1.1.1.2. Ценностное предложение
 - 1.1.1.3. Инновации
- 1.1.2. Отправная точка
 - 1.1.2.1. Данные как инструмент для определения возможностей и *инсайтов*
- 1.1.3. Согласование целей, участников и сроков реализации. Роль экспертов и и фасилитаторов
 - 1.1.3.1. Пересмотр потребностей бизнеса
 - 1.1.3.2. Определение внешних и внутренних стейкхолдеров
 - 1.1.3.3. Профиль клиента
 - 1.1.3.4. Определение желаемого результата на выходе

1.2. Определение профиля клиента в CX-проекте

- 1.2.1. Определение желаемого профиля клиента как задача
- 1.2.2. Поведенческое профилирование
 - 1.2.2.1. Потребительские и покупательские привычки
 - 1.2.2.2. Взаимодействие с коммуникационными каналами
 - 1.2.2.3. Степень цифровизации
 - 1.2.2.4. Социально-демографическая радиография
- 1.2.3. Коммуникация с клиентами и обработка данных

1.3. Путешествие клиента в CX-проекте

- 1.3.1. Анализ и типизация точек касания
 - 1.3.1.1. Safari и *shadowing*
 - 1.3.1.2. Интервью
 - 1.3.1.3. Мастер-классы и *фокус-группы*
- 1.3.2. Выявление потребностей клиентов по профилю аудитории
 - 1.3.2.1. Точки удовлетворения потребностей клиентов:
 - 1.3.2.1.1. Что работает сегодня? Что ценит клиент?
 - 1.3.2.2. Болевые точки клиента
 - 1.3.2.2.1. Что сегодня не работает? Что вызывает разочарование у клиента?
- 1.3.3. Определение *путешествия клиента* для каждого типа клиентов
 - 1.3.3.1. Определение *основных выгод* и *болевых точек* каждого ключевого этапа и точек соприкосновения, через которые они проходят

1.4. Реализация проекта

- 1.4.1. Реализация проекта. Важные аспекты
 - 1.4.1.1. Согласование видения клиента с бизнес-целями
 - 1.4.1.2. Визуализация "путешествия клиента": Создание отправной точки для согласования всех команд в компании
 - 1.4.1.3. Анализ экономической целесообразности. Прибыльность
 - 1.4.1.4. Вовлечение ключевых лиц в отношении с клиентом для вступления в фазу реализации
- 1.4.2. Диагностика и решение:
 - 1.4.2.1. Формулы для представления диагностики
 - 1.4.2.1.1. *Мастер-классы* по совместному созданию
 - 1.4.2.1.2. *Бенчмаркинг*
 - 1.4.2.2. Разрешение
 - 1.4.2.2.1. Определение задач
 - 1.4.2.2.2. Распределение задач в соответствии с профилем
- 1.4.3. Оценка
 - 1.4.3.1. Определение KPI
 - 1.4.3.2. Сбор данных
 - 1.4.3.3. Период оценки

1.5. Рамки действия CX-проекта

- 1.5.1. Консолидация или отказ
- 1.5.2. Внутреннее продвижение
- 1.5.3. Определение инструментов

1.6. Бизнес-кейс по продукту. Запуск нового продукта

- 1.6.1. Иллюстрация роли CX в разработке инновационного продукта
- 1.6.2. Этапы запуска нового продукта
- 1.6.3. Распространенные ошибки

1.7. Бизнес-кейс по услуге. CX как катализатор инновации

- 1.7.1. Ключевая роль CX в процессе инновации
- 1.7.2. Стадии
- 1.7.3. Секреты успеха

1.8. Бизнес-кейс по услуге. Удовлетворение клиента как знак продолжительного совершенствования

- 1.8.1. Измерение удовлетворенности клиентов на протяжении всего *путешествия клиента*
- 1.8.2. Стадии
- 1.8.3. Ориентированные на действие рутины

1.9. Модель руководства CX-проектом

- 1.9.1. Роли
- 1.9.2. Данные
- 1.9.3. Планы интерактивного действия

1.10. Успешное внедрение CX-проекта. Ключевые моменты

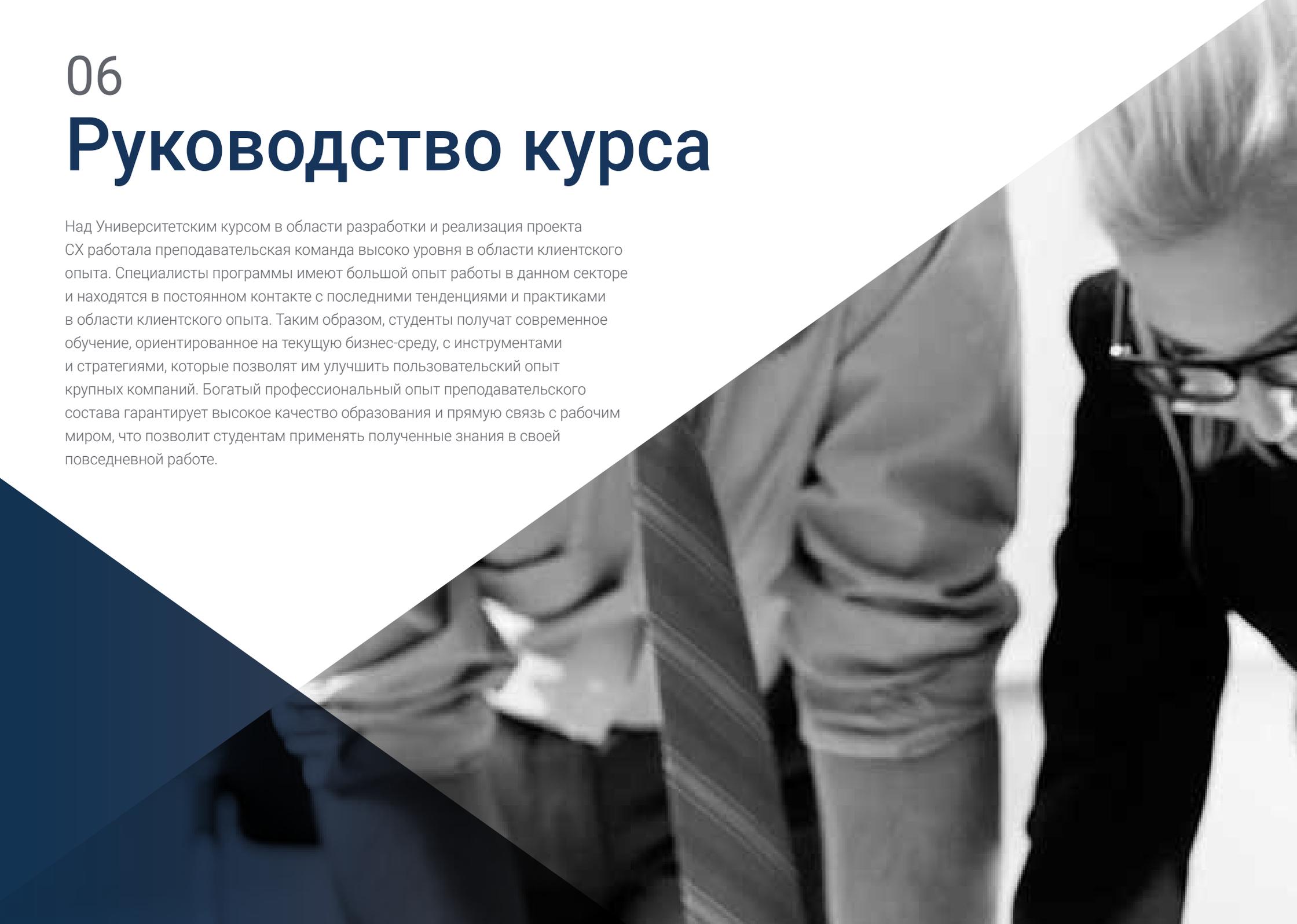
- 1.10.1. Обучение
- 1.10.2. Ссылки
- 1.10.3. Ресурсы



06

Руководство курса

Над Университетским курсом в области разработки и реализации проекта CX работала преподавательская команда высоко уровня в области клиентского опыта. Специалисты программы имеют большой опыт работы в данном секторе и находятся в постоянном контакте с последними тенденциями и практиками в области клиентского опыта. Таким образом, студенты получают современное обучение, ориентированное на текущую бизнес-среду, с инструментами и стратегиями, которые позволят им улучшить пользовательский опыт крупных компаний. Богатый профессиональный опыт преподавательского состава гарантирует высокое качество образования и прямую связь с рабочим миром, что позволит студентам применять полученные знания в своей повседневной работе.



“

Эксперты в области клиентского опыта одобрили структуру этого Университетского курса, чтобы предложить вам самые актуальные материалы в отрасли”

Руководство



Г-жа Иепес Молина, Пилар

- Консультант по маркетингу и преподаватель для компаний под брендом La Digitalista
- Исполнительный креативный директор и партнер-основатель, создающий и разрабатывающий маркетинговые кампании для онлайн и оффлайн-клиентов в ÚbicaBelow
- Исполнительный креативный директор, создающий и разрабатывающий рекламные кампании и кампании маркетинга взаимоотношений для онлайн и оффлайн клиентов в Sidecar SGM
- Креативный менеджер онлайн и исполнительный креативный менеджер в MC Comunicació
- Преподаватель цифрового маркетинга в Каталонском колледже журналистов
- Преподаватель цифрового маркетинга и коммуникационных стратегий на инженерном факультете в BES La Salle
- Преподаватель цифрового маркетинга в Euncet Business School
- Последипломная подготовка в области маркетинга взаимоотношений в Институте цифровой экономики ICEMD
- Степень бакалавра в области рекламы и связей с общественностью Университета Севильи



Преподаватели

Г-жа Кампс, Нурия

- Преподаватель в области клиентского опыта
- Фриланс-консультант по вопросам клиентского опыта, совершенствования процессов, внедрения технологических инструментов и обслуживания клиентов
- Консультант и аудитор систем менеджмента качества в Quality Methode
- Степень магистра в области маркетинга туристических направлений
- Диплом в области туризма Университета Жироны

07

Методология

Данная учебная программа предлагает особый способ обучения. Наша методология разработана в режиме циклического обучения: **Relearning**.

Данная система обучения используется, например, в самых престижных медицинских школах мира и признана одной из самых эффективных ведущими изданиями, такими как *Журнал медицины Новой Англии*.





“

Откройте для себя методику *Relearning*, которая отвергает традиционное линейное обучение, чтобы показать вам циклические системы обучения: способ, который доказал свою огромную эффективность, особенно в предметах, требующих запоминания”

Бизнес-школа TECH использует метод кейсов для контекстуализации всего содержания

Наша программа предлагает революционный метод развития навыков и знаний. Наша цель - укрепить компетенции в условиях меняющейся среды, конкуренции и высоких требований.

“

С TECH вы сможете познакомиться со способом обучения, который опровергает основы традиционных методов образования в университетах по всему миру”



Эта программа подготовит вас к решению бизнес-задач в условиях неопределенности и достижению успеха в бизнесе.



Наша программа подготовит вас к решению новых задач в условиях неопределенности и достижению успеха в карьере.

Инновационный и отличный от других метод обучения

Эта программа TECH - интенсивная программа обучения, созданная с нуля для того, чтобы предложить менеджерам задачи и бизнес-решения на самом высоком уровне, на международной арене. Благодаря этой методологии ускоряется личностный и профессиональный рост, делая решающий шаг на пути к успеху.

Метод кейсов, составляющий основу данного содержания, обеспечивает следование самым современным экономическим, социальным и деловым реалиям.

“

В ходе совместной деятельности и рассмотрения реальных кейсов студент научится разрешать сложные ситуации в реальной бизнес-среде”

Метод кейсов является наиболее широко используемой системой обучения в лучших бизнес-школах мира на протяжении всего времени их существования. Разработанный в 1912 году для того, чтобы студенты-юристы могли изучать право не только на основе теоретического содержания, метод кейсов заключается в том, что им представляются реальные сложные ситуации для принятия обоснованных решений и ценностных суждений о том, как их разрешить. В 1924 году он был установлен в качестве стандартного метода обучения в Гарвардском университете.

Что должен делать профессионал в определенной ситуации? Именно с этим вопросом мы сталкиваемся при использовании метода кейсов - метода обучения, ориентированного на действие. На протяжении всей программы студенты будут сталкиваться с многочисленными реальными случаями из жизни. Им придется интегрировать все свои знания, исследовать, аргументировать и защищать свои идеи и решения.

Методология *Relearning*

TECH эффективно объединяет метод кейсов с системой 100% онлайн-обучения, основанной на повторении, которая сочетает различные дидактические элементы в каждом уроке.

Мы улучшаем метод кейсов с помощью лучшего метода 100% онлайн-обучения: *Relearning*.

Наша онлайн-система позволит вам организовать свое время и темп обучения, адаптируя его к вашему графику. Вы сможете получить доступ к содержанию с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет.

В TECH вы будете учиться по передовой методике, разработанной для подготовки руководителей будущего. Этот метод, играющий ведущую роль в мировой педагогике, называется *Relearning*.

Наша Бизнес-школа - единственный вуз, имеющий лицензию на использование этого успешного метода. В 2019 году нам удалось повысить общий уровень удовлетворенности наших студентов (качество преподавания, качество материалов, структура курса, цели...) по отношению к показателям лучшего онлайн-университета.



В нашей программе обучение не является линейным процессом, а происходит по спирали (мы учимся, разучиваемся, забываем и заново учимся). Поэтому мы дополняем каждый из этих элементов по концентрическому принципу. Благодаря этой методике более 650 000 выпускников университетов добились беспрецедентного успеха в таких разных областях, как биохимия, генетика, хирургия, международное право, управленческие навыки, спортивная наука, философия, право, инженерное дело, журналистика, история, финансовые рынки и инструменты. Наша методология преподавания разработана в среде с высокими требованиями к уровню подготовки, с университетским контингентом студентов с высоким социально-экономическим уровнем и средним возрастом 43,5 года.

Методика Relearning позволит вам учиться с меньшими усилиями и большей эффективностью, все больше вовлекая вас в процесс обучения, развивая критическое мышление, отстаивая аргументы и противопоставляя мнения, что непосредственно приведет к успеху.

Согласно последним научным данным в области нейронауки, мы не только знаем, как организовать информацию, идеи, образы и воспоминания, но и знаем, что место и контекст, в котором мы что-то узнали, имеют фундаментальное значение для нашей способности запомнить это и сохранить в гиппокампе, чтобы удержать в долгосрочной памяти.

Таким образом, в рамках так называемого нейрокогнитивного контекстно-зависимого электронного обучения, различные элементы нашей программы связаны с контекстом, в котором участник развивает свою профессиональную практику.



В рамках этой программы вы получаете доступ к лучшим учебным материалам, подготовленным специально для вас:



Учебный материал

Все дидактические материалы создаются преподавателями специально для студентов этого курса, чтобы они были действительно четко сформулированными и полезными.

Затем вся информация переводится в аудиовизуальный формат, создавая дистанционный рабочий метод TECH. Все это осуществляется с применением новейших технологий, обеспечивающих высокое качество каждого из представленных материалов.



Мастер-классы

Существуют научные данные о пользе экспертного наблюдения третьей стороны.

Так называемый метод обучения у эксперта укрепляет знания и память, а также формирует уверенность в наших будущих сложных решениях.



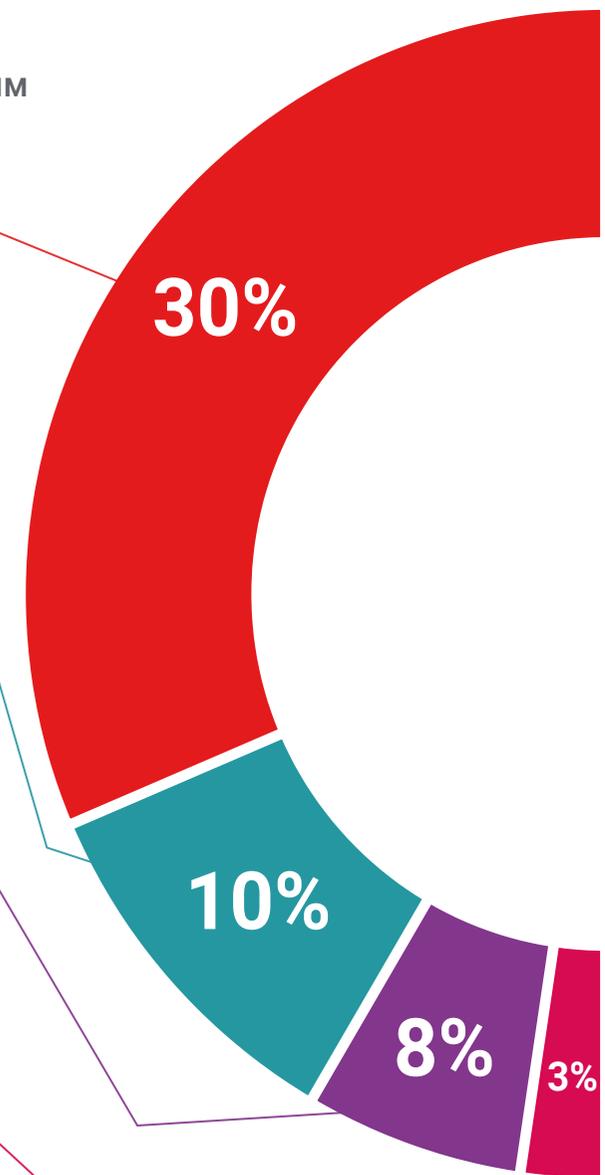
Практика управленческих навыков

Студенты будут осуществлять деятельность по развитию конкретных управленческих компетенций в каждой предметной области. Практика и динамика приобретения и развития навыков и способностей, необходимых топ-менеджеру в условиях глобализации, в которой мы живем.



Дополнительная литература

Новейшие статьи, консенсусные документы и международные руководства включены в список литературы курса. В виртуальной библиотеке TECH студент будет иметь доступ ко всем материалам, необходимым для завершения обучения.





Метод кейсов

Метод дополнится подборкой лучших кейсов, выбранных специально для этой квалификации. Кейсы представляются, анализируются и преподаются лучшими специалистами в области высшего менеджмента на международной арене.



Интерактивные конспекты

Мы представляем содержание в привлекательной и динамичной мультимедийной форме, которая включает аудио, видео, изображения, диаграммы и концептуальные карты для закрепления знаний.

Эта уникальная обучающая система для представления мультимедийного содержания была отмечена компанией Microsoft как "Европейская история успеха".



Тестирование и повторное тестирование

На протяжении всей программы мы периодически оцениваем и переоцениваем ваши знания с помощью оценочных и самооценочных упражнений: так вы сможете убедиться, что достигаете поставленных целей.



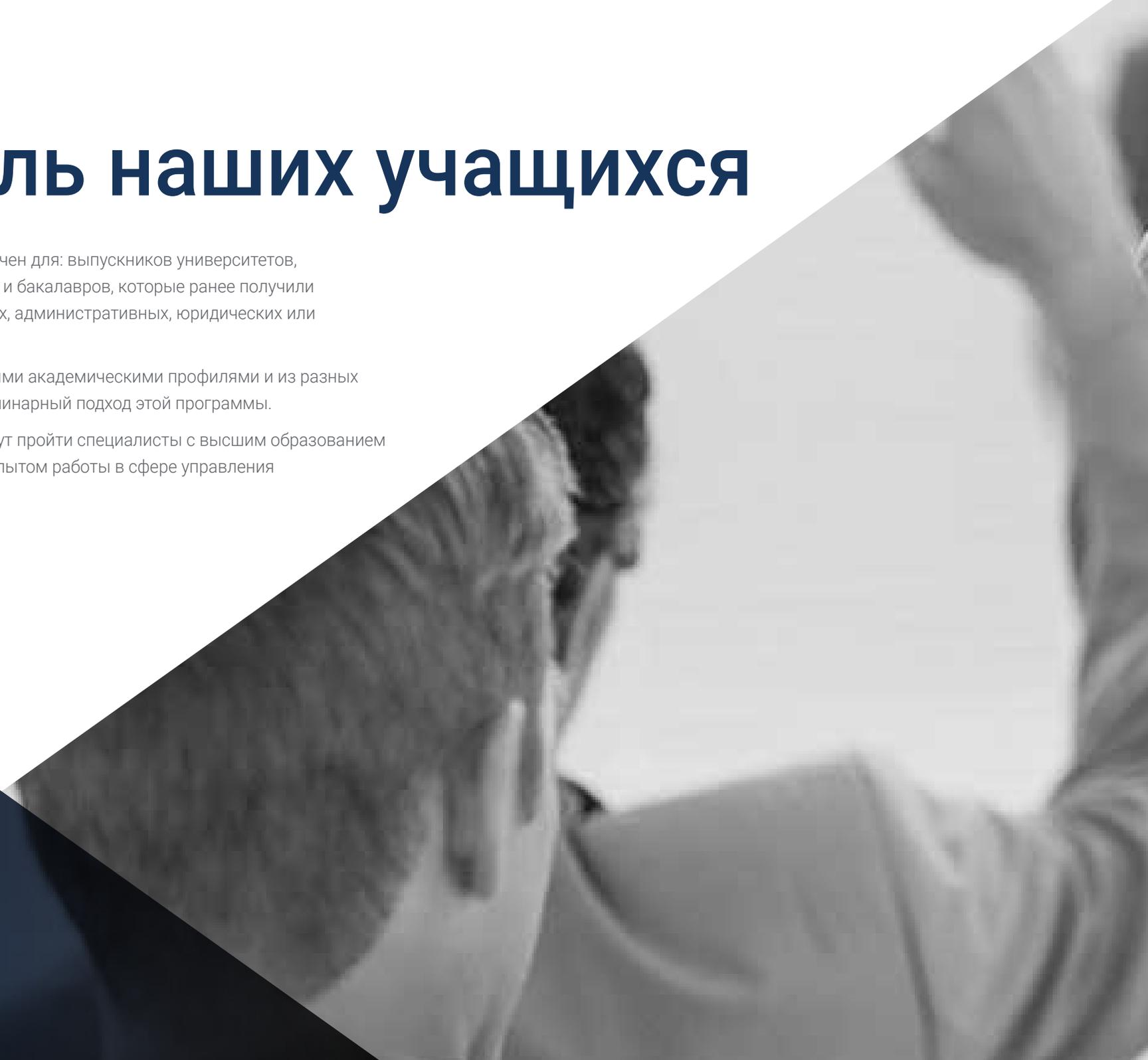
08

Профиль наших учащихся

Университетский курс предназначен для: выпускников университетов, дипломированных специалистов и бакалавров, которые ранее получили подготовку в области социальных, административных, юридических или экономических наук.

Многообразие студентов с разными академическими профилями и из разных стран составляет мультидисциплинарный подход этой программы.

Университетский курс также могут пройти специалисты с высшим образованием в любой области и двухлетним опытом работы в сфере управления креативными компаниями.





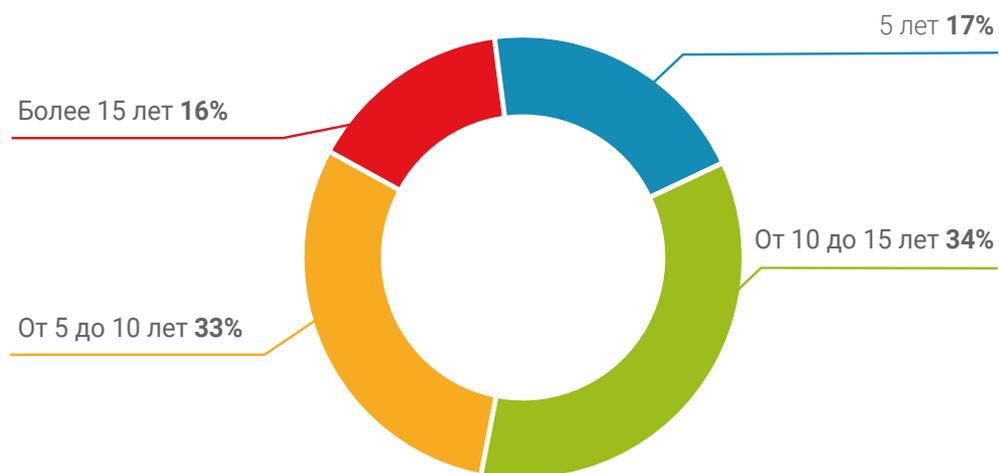
“

*Повысьте ваши навыки для
правильного ведения СХ-проектов,
рассмотрев рамки действий
и выявление потребностей клиентов”*

Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

Годы практики



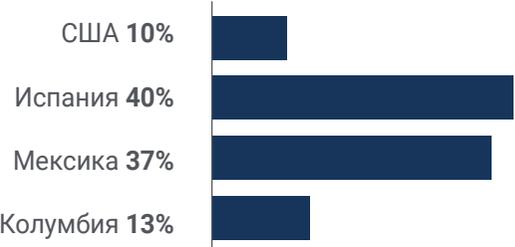
Образование



Академический профиль



Географическое распределение



Лаура Родригес Афонсо

Руководитель CX-проектов

"Этот Университетский курс позволил мне получить практические навыки для улучшения пользовательского опыта в бизнес-среде. Высококвалифицированный преподавательский состав и гибкость программы сделали ее отличной инвестицией в мою карьеру"

09

Влияние на карьеру

Данный Университетский курс окажет большое влияние на карьеру профессионала, специализирующегося в области цифрового маркетинга. Это связано с тем, что данная программа дает практические навыки, а также знания, которые высоко ценятся на современном рынке. Таким образом, студенты могут применять полученные знания в своей повседневной работе и улучшать пользовательский опыт своих клиентов. Кроме того, гибкость онлайн-программы позволяет студентам адаптировать обучение к своему рабочему графику и личному расписанию, что облегчает им возможность продолжать работать, совершенствуя свои навыки и знания. Все это обеспечивает высокий уровень удовлетворенности работой и лучшие карьерные возможности в будущем.



“

Покажите своим клиентам свой огромный потенциал в качестве эксперта в области разработки и реализации проекта CX”

Готовы ли вы решиться на перемены? Вас ждет отличный профессиональный рост.

Университетский курс в области разработки и реализации проекта CX от TECH Технологического университета — это интенсивная программа, которая готовит студентов к решению задач и принятию бизнес-решений в области клиентского опыта. Его основная цель — способствовать личностному и профессиональному росту, помогая достичь успеха. Мы помогаем вам добиться успеха.

Если вы хотите усовершенствоваться, добиться положительных изменений на профессиональном уровне и пообщаться с лучшими, это место для вас.

Продвигайте вашу профессиональную карьеру в области клиентского опыта вместе с TECH.

Полученные знания станут вашим главным активом в обеспечении действий в случае недостатка клиентского опыта в компаниях.

Время перемен



Что изменится



Повышение заработной платы

Прохождение этой программы означает для наших студентов повышение заработной платы более чем на **27%**



10

Преимущества для вашей компании

Наличие специалиста, прошедшего Университетский курс в области разработки и реализации проекта CX, может оказать значительное влияние на компании. Полученные знания и навыки позволят специалистам улучшить пользовательский опыт клиентов, что, в свою очередь, может повысить лояльность покупателей, укрепить репутацию бренда и увеличить доход. Кроме того, специалисты смогут применять инструменты и стратегии для определения потребностей и ожиданий пользователей, что может повысить качество продуктов и услуг, предлагаемых компанией. Все это может привести к конкурентному преимуществу компании и повышению эффективности и прибыльности организации.



“

*Это программа ознаменует
переломный момент
в компаниях благодаря
приобретенным в рамках этого
Университетского курса знаниям”*

Развитие и удержание талантов в компаниях – лучшая долгосрочная инвестиция.

01

Рост талантов и интеллектуального капитала

Профессионал привносит в компанию новые концепции, стратегии и перспективы, которые могут привести к соответствующим изменениям в организации.

02

Удержание руководителей с высоким потенциалом и избежание "утечки мозгов"

Эта программа укрепляет связь между компанией и специалистом и открывает новые возможности для профессионального роста внутри компании.

03

Создание агентов изменений

Вы сможете принимать решения в периоды неопределенности и кризиса, помогая организации преодолеть их.

04

Расширение возможностей для международной экспансии

Эта программа позволит компании установить контакт с основными рынками мировой экономики.



05

Разработка собственных проектов

Профессионал может работать над реальным проектом или разрабатывать новые проекты в области НИОКР или развития бизнеса своей компании.

06

Повышение конкурентоспособности

Данная программа предоставит специалистам необходимые навыки, чтобы они могли решать новые задачи и тем самым двигать организацию вперед.

11

Квалификация

Университетский курс в области Разработка и реализация проекта СХ гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Университетского курса, выдаваемого ТЕСН Технологическим университетом.



““

*Успешно пройдите эту программу
и получите университетский диплом
без хлопот, связанных с поездками
и оформлением документов”*

Данный **Университетский курс в области Разработка и реализация проекта СХ** содержит самую полную и современную научную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Университетского курса**, выданный **ТЕСН Технологическим университетом**.

Диплом, выданный **ТЕСН Технологическим университетом**, подтверждает квалификацию, полученную на Университетском курсе, и соответствует требованиям, обычно предъявляемым биржами труда, конкурсными экзаменами и комитетами по оценке карьеры.

Диплом: **Университетский курс в области Разработка и реализация проекта СХ**
Количество учебных часов: **150 часов**



Будущее

Здоровье Доверие Люди

Образование Информация Тьюторы

Гарантия Аккредитация Преподавание

Институты Технология Обучение

Сообщество Обязательство

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее качество

Веб обучение

Развитие Институты

Виртуальный класс Языки

tech технологический
университет

Университетский курс
Разработка и реализация
проекта СХ

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 недель
- » Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет
- » Режим обучения: 16ч./неделя
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

Университетский курс Разработка и реализация проекта СХ

