

Курс профессиональной подготовки

Инновации в клиентском опыте



Курс профессиональной подготовки Инновации в клиентском опыте

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 12 месяцев
- » 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/us/school-of-business/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-customer-experience-innovation

Оглавление

01

Добро пожаловать

стр. 4

02

Почему стоит учиться в
TECH?

стр. 6

03

Почему именно наша
программа?

стр. 10

04

Цели

стр. 14

05

Структура и содержание

стр. 20

06

Методология

стр. 28

07

Профиль наших учащихся

стр. 36

08

Руководство курса

стр. 40

09

Влияние на карьеру

стр. 44

10

Преимущества для вашей
компании

стр. 48

11

Квалификация

стр. 52

01

Добро пожаловать

Использование новейших технологий на уровне бизнеса — это уже не просто конкурентное преимущество, а обязательное условие для руководителей компаний, особенно в области клиентского опыта. Неудивительно, что инновации в области клиентского опыта являются отличным стратегическим союзником в реализации *клиентоцентричной культуры*. Поэтому профессионалы найдут в этом курсе от TECH ценную возможность для того, чтобы клиенты говорили только хорошие слова об их компаниях. С этой целью будут подробно рассмотрены масштабы и реализация проекта по внедрению клиентского опыта, а также лучшие инновационные стратегии, основанные на искусственном интеллекте и виртуальной реальности. Все это, где бы вы ни находились благодаря учебному плану, разработанному командой преподавателей, который поднимет карьеру студента на новый уровень.



Курс профессиональной подготовки в области инноваций клиентского опыта. TECH Технологический университет



“

Разработайте успешные планы исследования клиентского опыта благодаря этому 100% онлайн Курсу профессиональной подготовки”

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.



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.



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"

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

Эта программа призвана укрепить навыки в области клиентского опыта, чтобы студенты смогли подойти к различным формам и этапам CX-проекта в качестве конкурентоспособных менеджеров. Они также смогут радовать своих клиентов инновационными технологическими приложениями, которые будут позиционировать компанию как эталон в этой области.



“

Вы станете успешным менеджером, реализующим амбициозные CX-проекты, благодаря которым клиенты навсегда запомнят вашу компанию”

**TECH делает цели своих студентов своими собственными.
Мы работаем вместе для достижения этих целей.**

Данный Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте научит студентов:

01

Определять основные характеристики и тенденции нового потребителя на современном рынке

02

Анализировать влияние технологий и социальных сетей на решения о покупке нового потребителя

03

Размышлять о значении этики и прозрачности в отношениях между бизнесом и новым потребителем





04

Развивать навыки сбора и анализа голоса потребителя, а также знания по внедрению практики голоса потребителя

05

Понимать, как использовать инструменты измерения голоса потребителя, и доносить его результаты до других отделов

06

Анализировать примеры компаний, которые успешно адаптировали свои стратегии маркетинга и покупательского опыта на основе результатов методики VoC

07

Изучать различные способы и этапы подхода к проекту CX

10

Обосновывать принципы модели управления, ориентированной на клиента

08

Иллюстрировать различные способы реализации CX-проекта в зависимости от характера продукта и услуги

11

Предоставлять ресурсы и вдохновляющие материалы для успешного подхода к CX-проекту

09

Предлагать различные техники для понимания профиля клиента

12

Определять тесную взаимосвязь между развитием сильной системы CX и непрерывными инновациями

13

Определять возможности применения практических методик для ускорения инноваций, ориентированных на клиента

16

Предлагать инновационные технологии для улучшения клиентского опыта

14

Глубоко изучать инструменты для итераций и оспаривания бизнес-модели глазами клиента

17

Выявлять системы, поддерживающие анализ и получение *инсайтов* клиентов на основе труднообрабатываемой информации

15

Изучать основные практические приложения инструментов нейромаркетинга для привлечения клиентов

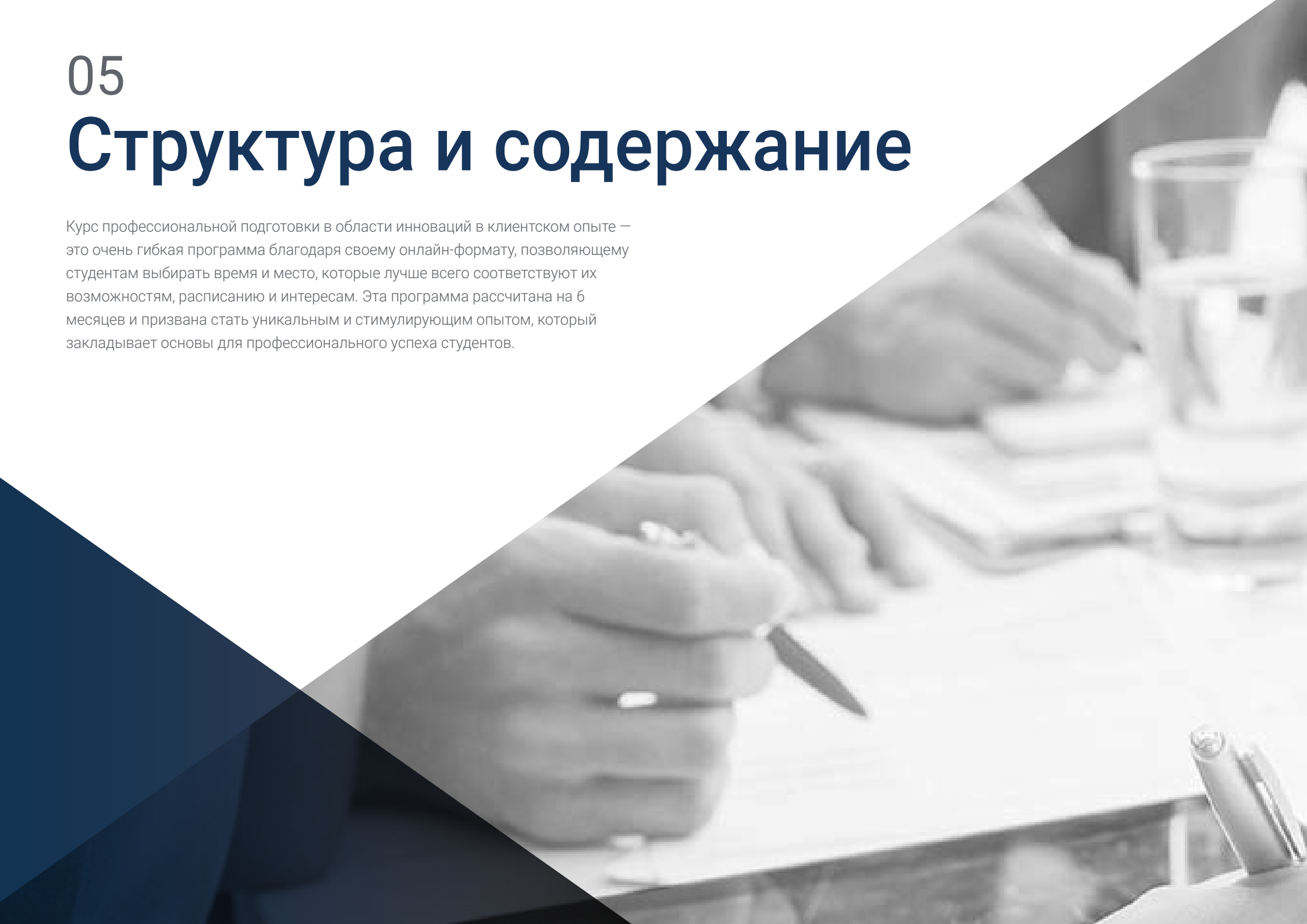
18

Обосновывать основные этические дилеммы, связанные с развитием технологий

05

Структура и содержание

Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте — это очень гибкая программа благодаря своему онлайн-формату, позволяющему студентам выбирать время и место, которые лучше всего соответствуют их возможностям, расписанию и интересам. Эта программа рассчитана на 6 месяцев и призвана стать уникальным и стимулирующим опытом, который закладывает основы для профессионального успеха студентов.



“

Самое полное и современное представление об инновациях в клиентском опыте можно найти в этой учебной программе. Чего вы ждете?

Учебный план

Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте от TESH Технологического университета — интенсивная программа, которая готовит профессионалов к решению задач и принятию бизнес-решений в области клиентского опыта.

Содержание Курса профессиональной подготовки курса в области инноваций в клиентском опыте направлено на то, чтобы способствовать развитию управленческих компетенций, позволяющих принимать решения.

На протяжении 450 часов обучения студенты анализируют множество практических кейсов, работая индивидуально и в команде. Таким образом, вы сможете погрузиться в реальные ситуации в сфере бизнеса.

Данный Курс профессиональной подготовки углубленно изучает цифровой мир, маркетинг в этой среде и создание электронной коммерции в компаниях, и предназначен для подготовки профессионалов,

которые понимают опыт клиента со стратегической, международной и инновационной точек зрения.

План, разработанный для профессионалов, ориентированный на их профессиональное совершенствование и позволяющий подготовить их к достижению совершенства в области инноваций в клиентском опыте. Это программа понимает ваши потребности и потребности вашей компании благодаря инновационному содержанию, основанному на последних тенденциях и поддерживаемому лучшей образовательной методологией и исключительным преподавательским составом, что позволит студентам получить навыки решения критических ситуаций креативным и эффективным способом.

Курс профессиональной подготовки рассчитан на 6 месяцев и состоит из 3 модулей:

Модуль 1.

Клиентский опыт: новый клиент или потребитель

Модуль 2.

Разработка и внедрение CX-проектов. Модели руководства

Модуль 3.

Исследование и тенденции в клиентском опыте



Где, когда и как учиться?

ТЕСН предлагает вам возможность пройти этот Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте полностью в онлайн-формате. В течение 6 месяцев обучения вы сможете в любое время получить доступ ко всему содержанию данной программы, что позволит вам самостоятельно управлять учебным временем.

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

Модуль 1. Клиентский опыт: новый клиент или потребитель

1.1. Клиентский опыт

- 1.1.1. Клиентский опыт. Причинно-следственная модель "опыт-удовлетворенность"
- 1.1.2. *Управление клиентским опытом (CEM)*
- 1.1.3. Клиентский опыт vs. *Опыт взаимодействия с брендом*
- 1.1.4. От клиентского опыта до управления клиентским опытом

1.2. Новый потребитель

- 1.2.1. Новый потребитель. Потребитель отношений vs. Транзакционный потребитель
- 1.2.2. Тенденции на современном рынке
 - 1.2.2.1. Устойчивость и социальная ответственность
- 1.2.3. Влияние технологий и социальных сетей на поведение нового потребителя. Цифровые тенденции
 - 1.2.3.1. Многоканальность, избыточная информация и иммерсивный опыт
- 1.2.4. Потребитель как посол компании

1.3. Методология «голос клиента» (VoC)

- 1.3.1. Методология VoC
- 1.3.2. *Инсайты* клиентского опыта
- 1.3.3. Программа VoC как стратегическая основа для CX

1.4. Методология VoC. Картирование

- 1.4.1. Картирование *Touchpoints*
- 1.4.2. *VoC Journey*
- 1.4.3. Карта эмпатии
- 1.4.4. Определение моментов истины (MOT)

1.5. Программа VoC. Ключевые принципы

- 1.5.1. Слушать
- 1.5.2. Задавать вопросы
- 1.5.3. Интерпретировать
- 1.5.4. Действовать
- 1.5.5. Отслеживать
- 1.5.6. Разрабатывать

1.6. Определение программы VoC. Этапы

- 1.6.1. Этапы осведомленности
- 1.6.2. Этап сбора данных
- 1.6.3. Этап анализа
- 1.6.4. Этап действия
- 1.6.5. Этап оценки

1.7. Сбор информации о голосе клиента: разработка исследования VoC

- 1.7.1. Определение целей и масштаба исследования
- 1.7.2. Количественные и качественные техники сбора данных
- 1.3.7. Выбор методов сбора данных
- 1.4.7. Разработка анкет и руководств по проведению интервью
- 1.5.7. Инструменты сбора

1.8. Анализ голоса клиентов

- 1.8.1. Выявление закономерностей и тенденций в собранных данных
- 1.8.2. Интерпретация данных для выявления потребностей, желаний и ожиданий клиентов
- 1.8.3. Применение качественных инструментов
- 1.8.4. Инструменты анализа

1.9. Оценка и измерение голоса клиента

- 1.9.1. Традиционные системы: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Измерение эмоций
- 1.9.3. Новые разработки в измерении VoC
- 1.9.4. Определение возможностей для улучшения

1.10. Активное слушание для VoC

- 1.10.1. Слушание и динамичное наблюдение VoC
- 1.10.2. Обслуживание клиентов как метод слушания
- 1.10.3. Анализ чувств в социальных сетях

Модуль 2. Проектирование и внедрение CX-проектов. Модели руководства**2.1. Определение размера и реализуемого проекта**

- 2.1.1. Типы проектов
 - 2.1.1.1. Устранение неполадок
 - 2.1.1.2. Ценностное предложение
 - 2.1.1.3. Инновации
- 2.1.2. Отправная точка
 - 2.1.2.1. Данные как инструмент для определения возможностей и *инсайтов*
- 2.1.3. Согласование целей, участников и сроков реализации. Роль экспертов и фасилитаторов
 - 2.1.3.1. Пересмотр потребностей бизнеса
 - 2.1.3.2. Определение внешних и внутренних *стейкхолдеров*
 - 2.1.3.3. Профиль клиента
 - 2.1.3.4. Определение желаемого *результата на выходе*

2.2. Определение профиля клиента в CX-проекте

- 2.2.1. Определение желаемого профиля клиента как задача
 - 2.2.2. Поведенческое профилирование
 - 2.2.2.1. Потребительские и покупательские привычки
 - 2.2.2.2. Взаимодействие с коммуникационными каналами
 - 2.2.2.3. Степень цифровизации
 - 2.2.2.4. Социально-демографическая радиография
- 2.2.3. Коммуникация с клиентами и обработка данных

2.3. Путешествие клиента в CX-проекте

- 2.3.1. Анализ и типизация точек контакта
 - 2.3.1.1. Safari и *Shadowing*
 - 2.3.1.2. Интервью
 - 2.3.1.3. *Мастер-классы* и *фокус-группы*
- 2.3.2. Выявление потребностей клиентов по профилю аудитории
 - 2.3.2.1. Точки удовлетворенности клиентов
 - 2.3.2.1.1. Что работает сегодня? Что ценит клиент?
 - 2.3.2.2. Болевые точки клиента
 - 2.3.2.2.1. Что сегодня не работает? Что вызывает разочарование клиента?
- 2.3.3. Определение "путешествия клиента" для каждого типа клиентов
 - 2.3.3.1. Определение основных *выгод* и *болевых точек* каждого ключевого этапа и точек контакта, через которые они проходят

2.4. Реализация проекта

- 2.4.1. Реализация проекта. Важные аспекты
 - 2.4.1.1. Согласование видения клиента с бизнес-целями
 - 2.4.1.2. Визуализация "путешествия клиента": Создание отправной точки для согласования всех команд в компании
 - 2.4.1.3. Анализ экономической целесообразности. Прибыльность
 - 2.4.1.4. Вовлечение ключевых людей в отношениях с клиентом для входа в фазу внедрения
- 2.4.2. Диагностика и решение
 - 2.4.2.1. Формулы для представления диагностики
 - 2.4.2.1.1. *Мастер-классы* по совместному созданию
 - 2.4.2.1.2. *Бенчмаркинг*
 - 2.4.2.2. Разрешение
 - 2.4.2.2.1. Определение задач
 - 2.4.2.2.2. Распределение задач в соответствии с профилем
- 2.4.3. Оценка
 - 2.4.3.1. Определение KPI
 - 2.4.3.2. Сбор данных
 - 2.4.3.3. Период оценки

2.5. Рамки действия CX-проекта

- 2.5.1. Консолидация или отказ
- 2.5.2. Внутреннее продвижение
- 2.5.3. Определение инструментов

2.6. Бизнес-кейс по продукту. Запуск нового продукта

- 2.6.1. Иллюстрация роли CX в разработке инновационного продукта
- 2.6.2. Этапы запуска нового продукта
- 2.6.3. Распространенные ошибки

2.7. Бизнес-кейс по услугам. CX как катализатор инноваций

- 2.7.1. Ключевая роль CX в процессе инноваций
- 2.7.2. Стадии
- 2.7.3. Секреты успеха

2.8. Бизнес-кейс по услугам. Удовлетворение клиента как знак продолжительного совершенствования

- 2.8.1. Измерение удовлетворенности клиентов на протяжении всего путешествия клиента
- 2.8.2. Стадии
- 2.8.3. Ориентированные на действие рутины

2.9. Модель руководства CX-проектом

- 2.9.1. Роли
- 2.9.2. Данные
- 2.9.3. Планы интерактивного действия

2.10. Успешное внедрение CX-проекта. Ключевые моменты

- 2.10.1. Обучение
- 2.10.2. Ссылки
- 2.10.3. Ресурсы

Модуль 3. Инновации и тенденции в клиентском опыте

3.1. Инновации и клиентский опыт. Связь

- 3.1.1. Инновации в рамках CX
- 3.1.2. Цели инноваций в области клиентского опыта
- 3.1.3. Инновации в развитии взаимодействия с клиентами

3.2. Управление клиентским опытом в эпоху цифровой трансформации

- 3.2.1. Двигатель интеллектуального опыта. Актуальность
- 3.2.2. Поиск гиперперсонализированного опыта
- 3.2.3. Управление опытов в многоканальной среде

3.3. Инновации в управлении компанией, ориентированной на клиента

- 3.3.1. Модель инноваций от клиента к компании
- 3.3.2. Ключевые профили для разработки инновационной модели
- 3.3.3. Модели открытых инноваций

3.4. Методики ускорения эффективного инновационного процесса

- 3.4.1. Рутинные, генерирующие инновации и креативность
- 3.4.2. Метод *lean start-up* для привлечения клиента к инновационному процессу
- 3.4.3. Канбан-доска для повышения инновационности и эффективности в повседневной работе
- 3.4.4. *Scrum*-методология. Практическое применение
- 3.4.5. Внедрение инструментов для создания непрерывных инноваций. Преимущества

3.5. Инструменты для разработки инновационных бизнес-моделей, ориентированных на клиента

- 3.5.1. *Бизнес-модель Canvas*. Как «бросить вызов» вашей бизнес-модели с помощью этого инструмента
- 3.5.2. *Value Proposition Canvas* и путешествие клиента. Отношение
- 3.5.3. Карта эмпатии. За пределами осязаемых взаимодействий с клиентом
- 3.5.4. Практический кейс

3.6. Нейромаркетинг и клиентский опыт. Как примерить на себя роль клиента

- 3.6.1. Нейромаркетинг и оптимизация инноваций
- 3.6.2. Реальные применения нейромаркетинга в CX
- 3.6.3. Руководство по *инсайтам* клиента для усиления клиентского опыта с помощью нейромаркетинга
- 3.6.4. Случай успеха

3.7. Инновации в CX I: искусственный интеллект, виртуальная реальность, системы распознавания лиц и биометрических данных

- 3.7.1. Искусственный интеллект (ИИ) для оптимизации процессов и управления многоканальностью
- 3.7.2. Виртуальная реальность (VR) и дополненная реальность (AR) для переноса клиентского опыта в любое место
- 3.7.3. Система распознавания лиц и биометрические данные как средство смягчения болевых моментов клиентов
- 3.7.4. Случай успеха

3.8. Инновации в CX II: Машинное обучение, Интернет вещей и платформы для создания многоканального управления

- 3.8.1. Машинное обучение (ML) для обработки данных
- 3.8.2. Интернет вещей (IoT) для улучшения качества обслуживания клиентов
- 3.8.3. Многоканальные платформы управления для целостного представления о клиенте
- 3.8.4. Случай успеха

3.9. Техноэтика: технология на службе у человека, а не наоборот

- 3.9.1. Защита нейроправа или прав интеллектуальной собственности (ИС)
- 3.9.2. Этика в искусственном интеллекте (ИИ)
- 3.9.3. Гиперподключенность клиентов и использование их данных
- 3.9.4. Технологический вызов

3.10. Создание инновационной системы в клиентоориентированной компании. Значение

- 3.10.1. Инновационный процесс, ориентированный на клиента
- 3.10.2. Преимущества компании с непрерывной инновационной системой
- 3.10.3. Инновации на службе у людей для оптимального обслуживания клиентов



“

Ни один клиент не сможет устоять благодаря вашим стратегиям использования искусственного интеллекта или виртуальной реальности при создании клиентского опыта”

06

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 ТЕСН 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 ТЕСН 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 ТЕСН - 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 ТЕСН. 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.



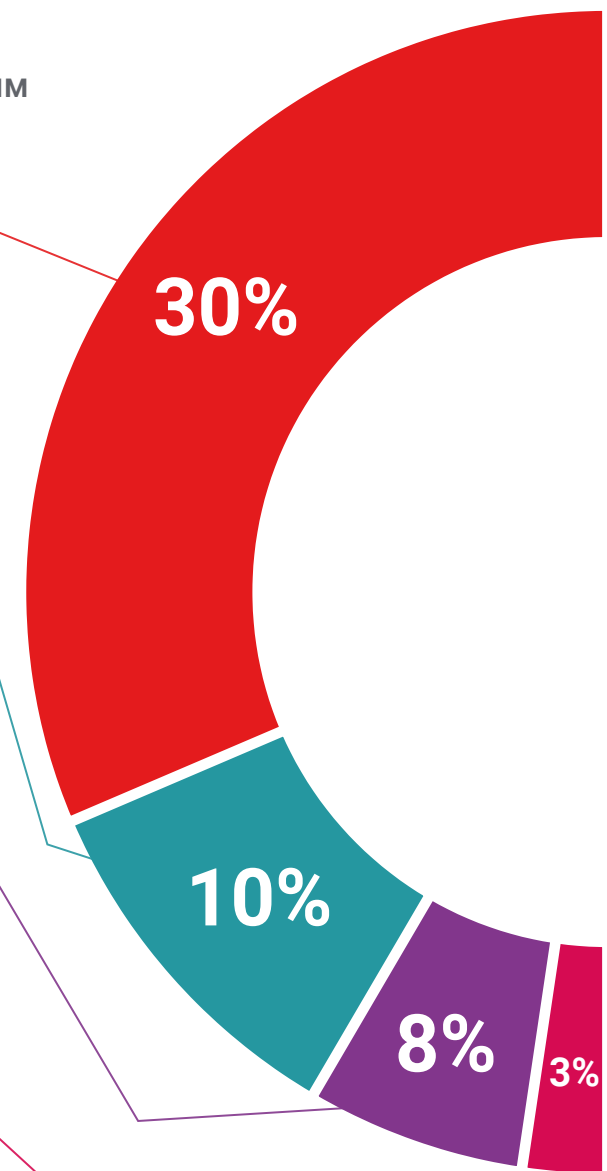
Практика управленческих навыков

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 ТЕСН 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.



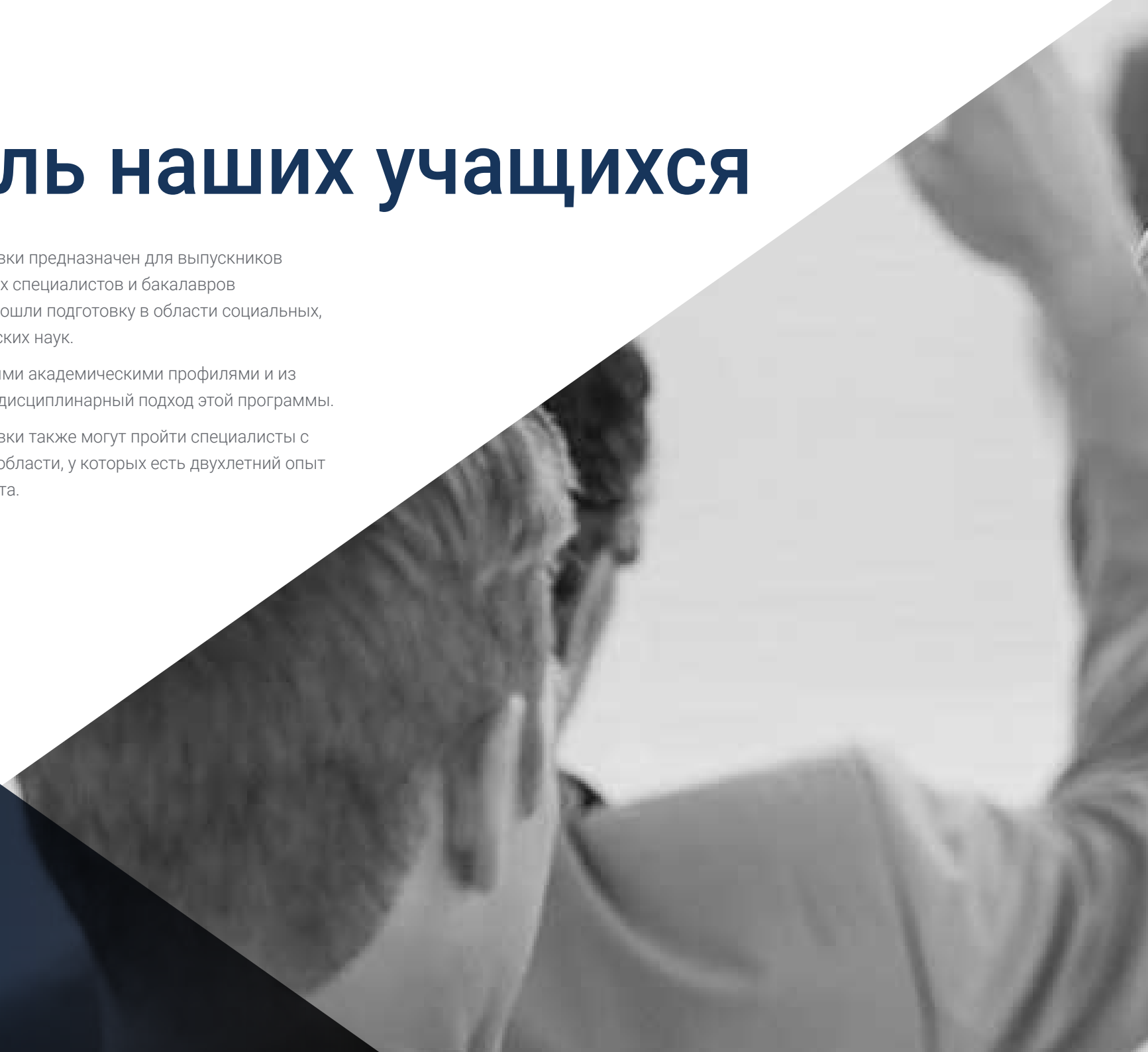
07

Профиль наших учащихся

Курс профессиональной подготовки предназначен для выпускников университетов, дипломированных специалистов и бакалавров университетов, которые ранее прошли подготовку в области социальных, административных и экономических наук.

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

Курс профессиональной подготовки также могут пройти специалисты с высшим образованием в любой области, у которых есть двухлетний опыт работы в сфере клиентского опыта.



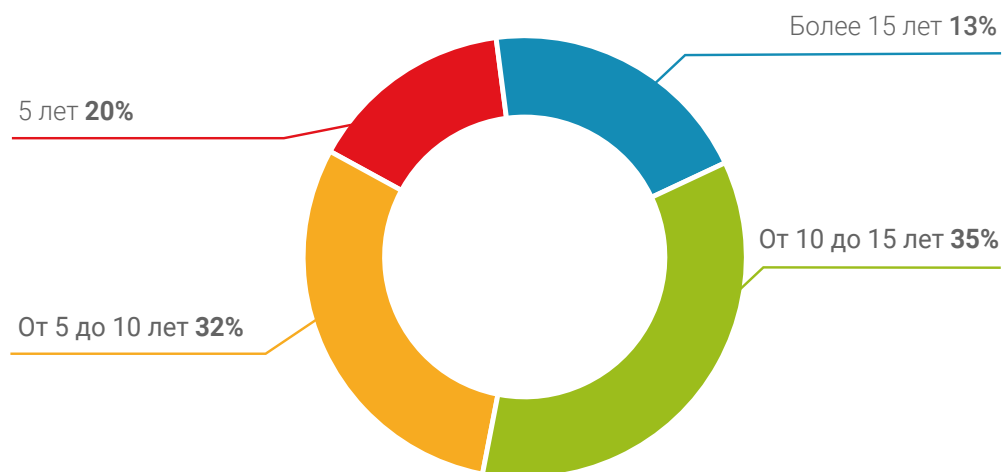
“

Продвиньте ваши навыки работы с клиентами на шаг вперед, специализируясь на процессах, которые сделают ваше лидерство признанным”

Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

Годы практики



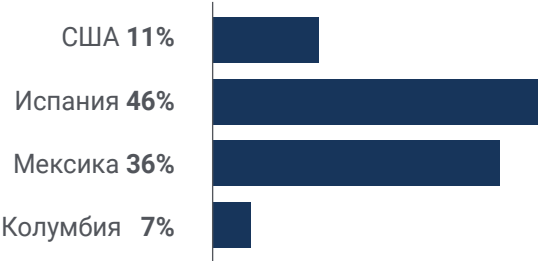
Образование



Академический профиль



Географическое распределение



Ванеса Рамос Ортега

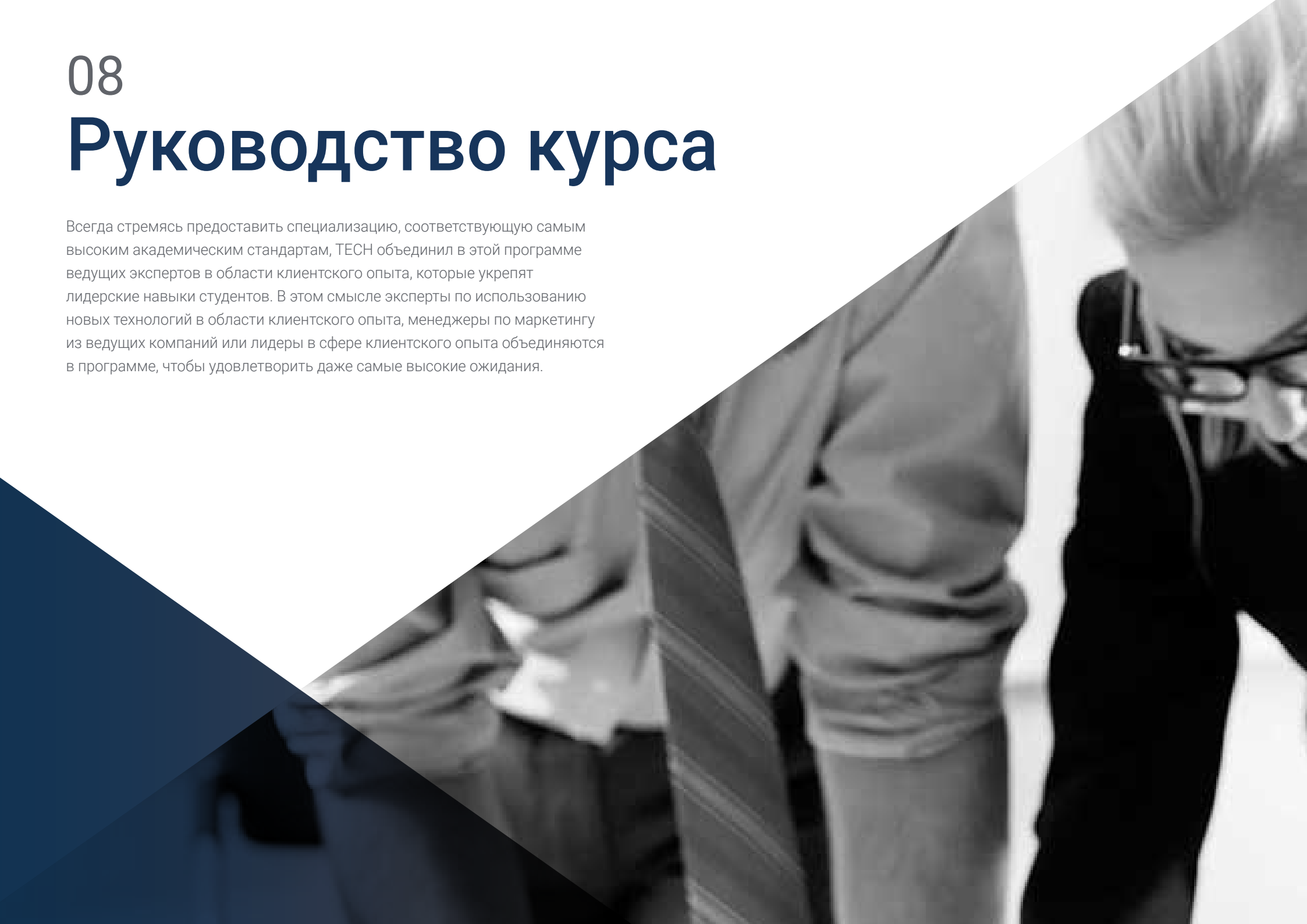
Менеджер по клиентскому опыту

"Я искала программу, с помощью которой я могла бы реализовать стратегии с применением новых технологий для улучшения обслуживания клиентов в моей компании. На самом деле я беспокоилась о том, смогу ли я совмещать учебу с повседневной работой, но с TECH я нашла идеальный баланс, чтобы учиться из дома и использовать инструменты, которые теперь являются ключевыми в моем отделе"

08

Руководство курса

Всегда стремясь предоставить специализацию, соответствующую самым высоким академическим стандартам, TESH объединил в этой программе ведущих экспертов в области клиентского опыта, которые укрепят лидерские навыки студентов. В этом смысле эксперты по использованию новых технологий в области клиентского опыта, менеджеры по маркетингу из ведущих компаний или лидеры в сфере клиентского опыта объединяются в программе, чтобы удовлетворить даже самые высокие ожидания.





“

Пусть эксперты в области новых технологий клиентского опыта, менеджеры по маркетингу и лидеры в области исследования клиентов подготовят вас к успеху”

Руководство



Г-жа Иепес Молина, Пилар

- Консультант по маркетингу и инструктор 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

Г-н Руэда Сальвадор, Даниэль

- ♦ Директор по анализу клиентов в Iberostar Group
- ♦ Менеджер цифровых проектов в Iberostar Group
- ♦ Аналитик по инновациям и гостевому опыту
- ♦ Советник по внешней торговле и инвестициям
- ♦ Агент по приему и обслуживанию клиентов
- ♦ Степень магистра в области управления международным бизнесом от Центра экономических и деловых исследований (CECO)
- ♦ Программа по развитию руководящих кадров, администрированию и управлению в Deusto Business School
- ♦ Степень бакалавра в области делового администрирования и менеджмента со специализацией в области маркетинга и продаж Университета Deusto Business School

09

Влияние на карьеру

Курс профессиональной подготовки с такими характеристиками несомненно окажет значительное влияние на профессиональную карьеру студента. Это побудило команду преподавателей включить в программу все ключи к инновациям в области клиентского опыта с целью быть максимально полезными для сферы деятельности студента.

В этом смысле единственной целью TECH является профессиональный рост всех студентов благодаря уникальной методике преподавания на академическом рынке.



“

Перемены, которых вы ждали в вашей карьере, – всего в 450 часах обучения”

Не упустите
возможность
продвинуться по
карьерной лестнице
в ваше секторе
с этим Курсом
профессиональной
подготовки.

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

Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте 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.

Если специалист хочет самосовершенствоваться, добиться позитивных изменений на профессиональном уровне и взаимодействовать с лучшими, это место для него.

Укрепите свои
экономические
позиции благодаря
самым передовым
технологическим
стратегиям в области
клиентского опыта.

Время перемен



Что изменится



Повышение заработной платы

Прохождение этой программы означает для наших студентов повышение заработной платы более чем на **25,07%**



10

Преимущества для вашей компании

Курс профессиональной подготовки в области инноваций в клиентском опыте сыграет важную роль в продвижении человеческих талантов компании на новый уровень. Таким образом, *сотрудники* будут в полной мере знакомы с такими технологиями, как искусственный интеллект, большие данные и виртуальная реальность.

Несомненно, пройти этот Курс профессиональной подготовки — это уникальная возможность получить доступ к мощной сети контактов, в которой студенты найдут будущих профессиональных партнеров, клиентов или поставщиков.



“

Разрабатывайте все ключи к инновационным процессам, ориентированным на клиента”

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

Курс профессиональной подготовки в области Nombre del Programa гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Курса профессиональной подготовки, выдаваемого TECH Технологическим университетом.



“

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

Данный **Курс профессиональной подготовки в области Инновации в клиентском опыте** содержит самую полную и современную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Курса профессиональной подготовки**, выданный **TECH Технологическим университетом**.

Диплом, выданный **TECH Технологическим университетом**, подтверждает квалификацию, полученную на Курсе профессиональной подготовки, и соответствует требованиям, обычно предъявляемым биржами труда, конкурсными экзаменами и комитетами по оценке карьеры.

Диплом: **Курс профессиональной подготовки в области Инновации в клиентском опыте**

Количество учебных часов: **450 часов**



*Гаагский апостиль. В случае, если студент потребует, чтобы на его диплом в бумажном формате был проставлен Гаагский апостиль, TECH EDUCATION предпримет необходимые шаги для его получения за дополнительную плату.



Курс профессиональной подготовки Инновации в клиентском опыте

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 12 месяцев
- » Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет
- » Режим обучения: 16ч./неделя
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

Курс профессиональной подготовки

Инновации в клиентском опыте

