

Praktische Ausbildung Customer Experience



tech



tech

Praktische Ausbildung
Customer Experience

Index

01

Einführung

Seite 4

02

Warum diese Praktische
Ausbildung absolvieren?

Seite 6

03

Ziele

Seite 8

04

Planung des Unterrichts

Seite 10

05

Wo kann ich die Praktische
Ausbildung absolvieren?

Seite 12

06

Allgemeine Bedingungen

Seite 14

07

Qualifizierung

Seite 16

01 Einführung

In einem zunehmend wettbewerbsorientierten Geschäftsumfeld hat sich das Kundenerlebnis zu einem entscheidenden Faktor für den Erfolg von Unternehmen entwickelt. Unternehmen, die das Kundenerlebnis verstehen und optimieren, erreichen nicht nur eine größere Zufriedenheit und Loyalität, sondern verschaffen sich auch einen erheblichen Vorteil auf dem Markt. Daher müssen Fachleute die innovativsten Strategien anwenden, um unvergessliche Interaktionen mit ihren Kunden zu schaffen. Mit dem Ziel, diese Aufgabe zu erleichtern, hat TECH diese Qualifizierung geschaffen, bei der die Teilnehmer drei Wochen lang in ein Team integriert werden, das sich mit dem Thema Kundenerfahrung auskennt, um sich mit den neuesten Entwicklungen und Technologien vertraut zu machen und diese effizient in die eigene tägliche Praxis zu übertragen.

“

Dank dieser praxisnahen Ausbildung werden Sie außergewöhnliche Erlebnisse schaffen, um sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung zu erhöhen“





Das Kundenerlebnis ist zu einem Schlüsselement für die Nachhaltigkeit und das Wachstum von Unternehmen geworden. Mit dem Aufkommen digitaler Plattformen und der globalen Vernetzung haben die Verbraucher Zugang zu einer Vielzahl von Wahlmöglichkeiten und sind daher anspruchsvoller geworden, was die Qualität der Interaktionen mit Marken angeht. Aus diesem Grund müssen die Experten die modernsten Strategien entwickeln, um das Kundenerlebnis zu verbessern und die Markentreue zu erhöhen.

In diesem Zusammenhang präsentiert TECH eine revolutionäre praktische Ausbildung, die aus einem 120-stündigen Vor-Ort-Aufenthalt in einer Referenzeinrichtung für Customer Experience besteht. Auf diese Weise werden die Studenten drei Wochen lang Teil eines Teams von Spezialisten auf höchstem Niveau sein, mit denen sie aktiv an den von ihnen durchgeführten Projekten arbeiten werden. Dadurch erwerben die Studenten Fähigkeiten, die es ihnen ermöglichen, ihre tägliche Praxis zu optimieren und ihren beruflichen Horizont zu erweitern.

Während des gesamten Praktikums werden sie von einem Tutor unterstützt, der dafür sorgt, dass alle Anforderungen, für die das Praktikum konzipiert wurde, erfüllt werden. Darüber hinaus wird dieser Experte den Studenten helfen, ihre Beherrschung der komplexesten Konzepte und Aufgaben zu festigen. Auf diese Weise verfügen sie nach Abschluss des Kurses über alle erforderlichen Ressourcen, um sich den Herausforderungen im Bereich Customer Experience zu stellen.

02

Warum diese Praktische Ausbildung absolvieren?

Immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig ein positives Kundenerlebnis ist, um sich in einem wettbewerbsintensiven Markt zu differenzieren, was zu einer steigenden Nachfrage nach Fachleuten mit Kenntnissen im Bereich Customer Experience geführt hat. Um das Beste aus diesen Möglichkeiten zu machen, müssen die Fachleute mit den neuesten Strategien und Werkzeugen für ein effektives Management der Kundenerfahrung vertraut sein. Vor diesem Hintergrund hat TECH ein in der aktuellen Bildungslandschaft einzigartiges und bahnbrechendes akademisches Produkt entwickelt, das es den Fachleuten ermöglicht, drei Wochen lang in eine Referenzeinrichtung einzutauchen, um sich mit den neuesten Innovationen in diesem Bereich zu befassen.



Sie werden aufkommende Technologien wie künstliche Intelligenz und Automatisierung anwenden, um die Kundeninteraktion zu verbessern“

1. Aktualisierung basierend auf der neuesten verfügbaren Technologie

Neue Technologien verändern die Art und Weise, wie Unternehmen das Kundenerlebnis gestalten, erheblich. So bieten beispielsweise Chatbots und virtuelle Assistenten eine unmittelbare Betreuung der Kunden und verbessern so die betriebliche Effizienz. Aus diesem Grund und mit dem Ziel, den Fachleuten diese Technologie näher zu bringen, präsentiert TECH diese praktische Ausbildung, mit der die Fachleute in eine hochmoderne Einrichtung eintreten und Zugang zu den neuesten Technologien im Bereich der Customer Experience erhalten.

2. Auf die Erfahrung der besten Spezialisten zurückgreifen

Während ihres praktischen Aufenthalts vor Ort arbeiten die Studenten in einem Arbeitsteam, das sich aus Experten für Customer Experience zusammensetzt. Diese Experten werden ihnen alle Kenntnisse vermitteln, die sie benötigen, um einen Qualitätssprung in ihrer beruflichen Laufbahn zu machen. Darüber hinaus werden sie von einem eigens ernannten Tutor betreut, der dafür sorgt, dass die Ziele, für die diese praktische Ausbildung konzipiert wurde, erreicht werden.

3. Einstieg in erstklassige professionelle Umgebungen

Für die Entwicklung dieser Route hat TECH sorgfältig die Einrichtungen ausgewählt, in denen die Studenten diese Praktische Ausbildung in Customer Experience absolvieren werden. Auf diese Weise kommen sie in den Genuss eines intensiven Aufenthalts in renommierten Zentren, wo sie voll und ganz in die Realität eines boomenden Berufs eintauchen können, der zahlreiche Möglichkeiten bietet.



4. Das Gelernte von Anfang an in die tägliche Praxis umsetzen

Auf dem Bildungsmarkt gibt es viele akademische Programme, die sich auf die bloße Vermittlung von theoretischen Inhalten beschränken. Darüber hinaus erfordern sie lange Unterrichtsstunden, die sich nur schwer mit der beruflichen Tätigkeit der Studenten vereinbaren lassen. Im Gegensatz dazu bietet TECH eine praktische Ausbildung an, bei der die Studenten drei Wochen lang in einer Referenzeinrichtung für Customer Experience arbeiten, um sich mit den neuesten Innovationen in diesem Bereich vertraut zu machen.

5. Ausweitung der Grenzen des Wissens

Mit dem Ziel, die berufliche Laufbahn der Studenten zu erweitern, hat TECH Vereinbarungen mit angesehenen internationalen Unternehmen getroffen, damit die Studenten ihre praktische Ausbildung in erstklassigen Einrichtungen absolvieren können. Auf diese Weise haben sie die Chance, ihren Praxisaufenthalt individuell und ohne geografische Grenzen zu absolvieren.



*Sie werden in dem Zentrum Ihrer Wahl
vollständig in die Praxis eintauchen"*

03 Ziele

Durch diese intensive praktische Ausbildung erhalten die Teilnehmer ein ganzheitliches Verständnis für die innovativsten Strategien im Bereich Customer Experience Management. In diesem Sinne werden die Fachleute mit den modernsten Tools zur Analyse von Nutzerdaten umgehen. Auf diese Weise erhalten die Studenten ein tieferes Verständnis für die Bedürfnisse und das Verhalten der Verbraucher. Infolgedessen werden sie innovative Ideen entwickeln, um das Kundenerlebnis zu verbessern und auf die sich ändernden Kundenbedürfnisse zu reagieren.



Allgemeine Ziele

- Kennen der sich abzeichnenden Trends auf dem Markt und deren Auswirkungen auf das Kaufverhalten
- Nachdenken über die Bedeutung von Nachhaltigkeit, sozialer Verantwortung und Umweltauswirkungen von Unternehmen im neuen Verbraucherumfeld und darüber, wie sie ihre Beziehungen zu den Kunden durch diese Praktiken verbessern können
- Analysieren von Fallstudien von Unternehmen, die ihre Marketingstrategien und Einkaufserlebnisse auf der Grundlage der Ergebnisse ihrer VoC-Methodik erfolgreich angepasst haben
- Definieren der Werte und Prinzipien der Organisation, die es ermöglichen, eine Kultur zu schaffen, die auf *Customer Experience* ausgerichtet ist, und zeigen, wie diese Werte in konkrete Maßnahmen zum Nutzen des Kunden umgesetzt werden





Spezifische Ziele

- ♦ Etablieren von Arbeitsmethoden, die die Kreativität und die kontinuierliche Verbesserung rationalisieren und fördern
- ♦ Definieren der Grundlagen für die Umsetzung eines CX-Projekts
- ♦ Entwerfen eines effektiven, entscheidungsorientierten Modells zur Steuerung der Kundenzufriedenheit mit mehreren Rollen
- ♦ Identifizieren des besten Kundenerfahrungs-KPIs je nach Art des Unternehmens
- ♦ Nutzen von emotionalem Marketing und *Storytelling*, um ein unvergessliches Einkaufserlebnis zu schaffen
- ♦ Analysieren des Einflusses der Technologie auf das Einkaufserlebnis und wie man sie nutzen kann, um die Interaktion mit den Kunden im Geschäft zu verbessern



Sie werden in der Lage sein, Daten über das Kundenverhalten und die Kundenzufriedenheit auszuwerten und dabei die modernsten Analyseinstrumente zu verwenden“

04

Planung des Unterrichts

Die praktische Ausbildung dieses Programms in Customer Experience besteht aus einem dreiwöchigen Aufenthalt in einer anerkannten Einrichtung, von Montag bis Freitag mit 8 fortlaufenden Stunden praktischen Unterrichts an der Seite eines Fachassistenten. Während dieses Aufenthalts arbeiten die Studenten in einem realen Arbeitsszenario mit Hilfe eines erfahrenen Teams von Fachleuten in diesem Bereich.

In diesem vollständig praxisorientierten Fortbildungsangebot zielen die Aktivitäten auf die Entwicklung und Vervollkommnung der Fähigkeiten ab, die für die Erbringung von Customer-Experience-Dienstleistungen erforderlich sind, die ein hohes Qualifikationsniveau erfordern, und sind auf eine spezifische Ausbildung für die Ausübung der Tätigkeit ausgerichtet.

Die Studenten haben zweifellos eine ideale Gelegenheit, sich mit den neuesten Trends in diesem Bereich zu befassen, und zwar in einem Szenario mit Fachleuten, die sie anleiten und ihre Entwicklung an den neuen digitalen Fortschritten ausrichten werden.

Der praktische Unterricht wird unter aktiver Beteiligung des Studenten durchgeführt, der die Aktivitäten und Verfahren jedes Kompetenzbereichs ausführt (lernen, zu lernen und lernen, zu tun), mit der Begleitung und Anleitung von Dozenten und anderen Ausbildungskollegen, die die Teamarbeit und die multidisziplinäre Integration als transversale Kompetenzen für die Arbeit in der Customer Experience erleichtern (lernen, zu sein und lernen, mit anderen in Beziehung zu treten).





Die im Folgenden beschriebenen Verfahren bilden die Grundlage für den praktischen Teil der Ausbildung. Ihre Durchführung hängt von der Verfügbarkeit und Arbeitsbelastung des Zentrums ab:

Modul	Praktische Tätigkeit
Kundenorientiertes Geschäftsmodell	Durchführen von Umfragen und Interviews, um die Bedürfnisse, Erwartungen und Wahrnehmungen der Kunden zu verstehen
	Verwenden von Datenanalysetools zur Untersuchung von Mustern des Kundenverhaltens und der Kundenpräferenzen
	Erstellen von Customer Journey Maps, um Berührungspunkte und verbesserungswürdige Bereiche für die Benutzererfahrung zu identifizieren
	Entwerfen von Inhalten und Werbeaktionen, die auf die Präferenzen der einzelnen Kundensegmente zugeschnitten sind
Einkaufserlebnis	Planen der Raumaufteilung, um die Navigation zu erleichtern und Produkte leicht zugänglich zu machen
	Implementieren von Treueprogrammen, die Stammkunden exklusive Vorteile bieten und sie zum Wiederkommen animieren
	Entwickeln von mobilen Anwendungen, die die Navigation, die Bezahlung und die Interaktion mit der Marke optimieren
	Organisieren von Veranstaltungen in den Geschäften, wie z. B. Produktvorführungen, um die Kunden einzubinden und eine Gemeinschaft rund um die Marke aufzubauen
Digitale Plattformen	Entwickeln relevanter und ansprechender Inhalte, die bei der Zielgruppe ankommen
	Implementieren Sie Tools, die die Interaktion mit den Nutzern fördern, wie z. B. Umfragen oder Diskussionsforen
	Verwalten der mit der Plattform verbundenen sozialen Medien, Interaktion mit den Kunden und Beantwortung ihrer Fragen
	Unterstützen der Kunden per Live-Chat oder E-Mail und Gewährleisten, dass die Anfragen umgehend bearbeitet werden
Organisatorische Kultur	Einrichten von Initiativen zur Förderung der körperlichen und geistigen Gesundheit der Mitarbeiter, wie z. B. Yoga-Kurse
	Anbieten von flexiblen Arbeitsmöglichkeiten zur Verbesserung der Work-Life-Balance
	Implementieren von Anerkennungssystemen, die die Beiträge der Mitarbeiter würdigen
	Fördern einer Kultur der offenen Kommunikation, in der sich die Mitarbeiter wohl fühlen und ihre Ideen äußern können

05 Wo kann ich die Praktische Ausbildung absolvieren?

In ihrem Bestreben, den meisten Menschen eine qualitativ hochwertige Bildung zu bieten, hat TECH beschlossen, ihren akademischen Horizont zu erweitern, um diese Ausbildung in verschiedenen Zentren des Landes anbieten zu können. Zweifellos eine einmalige Gelegenheit, die es den Fachleuten ermöglicht, ihre Karriere an der Seite der besten Spezialisten des Sektors in verschiedenen Referenzeinrichtungen weiterzuentwickeln.




Sie werden Ihren Praxisaufenthalt in einer renommierten Einrichtung im Bereich Customer Experience absolvieren“





Der Student kann diese Ausbildung in den folgenden Zentren absolvieren:



Klinik PM

Land	Stadt
Spanien	Alicante

Adresse: Calle Montesinos 7, Alicante 03016

Die größte Überweisungsklinik für Schmerztherapie und konservative Traumatologie

Verwandte Praktische Ausbildungen:

- Diagnose in der Physiotherapie
- Sportphysiotherapie



Nutzen Sie die Gelegenheit, sich mit Fachleuten zu umgeben und von ihrer Arbeitsmethodik zu lernen"

06 Allgemeine Bedingungen

Zivile Haftpflichtversicherung

Das Hauptanliegen dieser Einrichtung ist es, die Sicherheit sowohl der Fachkräfte im Praktikum als auch der anderen am Praktikum beteiligten Personen im Unternehmen zu gewährleisten. Zu den Maßnahmen, mit denen dies erreicht werden soll, gehört auch die Reaktion auf Zwischenfälle, die während des gesamten Lehr- und Lernprozesses auftreten können.

Zu diesem Zweck verpflichtet sich diese Bildungseinrichtung, eine Haftpflichtversicherung abzuschließen, die alle Eventualitäten abdeckt, die während des Aufenthalts im Praktikumszentrum auftreten können.

Diese Haftpflichtversicherung für die Fachkräfte im Praktikum hat eine umfassende Deckung und wird vor Beginn der Praktischen Ausbildung abgeschlossen. Auf diese Weise muss sich der Berufstätige keine Sorgen machen, wenn er mit einer unerwarteten Situation konfrontiert wird, und ist bis zum Ende des praktischen Programms in der Einrichtung abgesichert



Allgemeine Bedingungen der Praktischen Ausbildung

Die allgemeinen Bedingungen des Praktikumsvertrags für das Programm lauten wie folgt: wie folgt:

1. BETREUUNG: Während der Praktischen Ausbildung werden dem Studenten zwei Tutoren zugeteilt, die ihn während des gesamten Prozesses begleiten und alle Zweifel und Fragen klären, die auftauchen können. Einerseits gibt es einen professionellen Tutor des Praktikumszentrums, der die Aufgabe hat, den Studenten zu jeder Zeit zu begleiten und zu unterstützen. Andererseits wird dem Studenten auch ein akademischer Tutor zugewiesen, dessen Aufgabe es ist, den Studenten während des gesamten Prozesses zu koordinieren und zu unterstützen, Zweifel zu beseitigen und ihm alles zu erleichtern, was er braucht. Auf diese Weise wird die Fachkraft begleitet und kann alle Fragen stellen, die sie hat, sowohl praktischer als auch akademischer Natur.

2. DAUER: Das Praktikumsprogramm umfasst drei zusammenhängende Wochen praktischer Ausbildung in 8-Stunden-Tagen an fünf Tagen pro Woche. Die Anwesenheitstage und der Stundenplan liegen in der Verantwortung des Zentrums und die Fachkraft wird rechtzeitig darüber informiert, damit sie sich organisieren kann.

3. NICHTERSCHEINEN: Bei Nichterscheinen am Tag des Beginns der Praktischen Ausbildung verliert der Student den Anspruch auf diese ohne die Möglichkeit einer Rückerstattung oder der Änderung der Daten. Eine Abwesenheit von mehr als zwei Tagen vom Praktikum ohne gerechtfertigten/medizinischen Grund führt zum Rücktritt vom Praktikum und damit zu seiner automatischen Beendigung. Jedes Problem, das im Laufe des Praktikums auftritt, muss dem akademischen Tutor ordnungsgemäß und dringend mitgeteilt werden.

4. ZERTIFIZIERUNG: Der Student, der die Praktische Ausbildung bestanden hat, erhält ein Zertifikat, das den Aufenthalt in dem betreffenden Zentrum bestätigt.

5. ARBEITSVERHÄLTNIS: Die Praktische Ausbildung begründet kein Arbeitsverhältnis irgendeiner Art.

6. VORBILDUNG: Einige Zentren können für die Teilnahme an der Praktischen Ausbildung eine Bescheinigung über ein vorheriges Studium verlangen. In diesen Fällen muss sie der TECH-Praktikumsabteilung vorgelegt werden, damit die Zuweisung des gewählten Zentrums bestätigt werden kann.

7. NICHT INBEGRIFFEN: Die Praktische Ausbildung beinhaltet keine Elemente, die nicht in diesen Bedingungen beschrieben sind. Daher sind Unterkunft, Transport in die Stadt, in der das Praktikum stattfindet, Visa oder andere nicht beschriebene Leistungen nicht inbegriffen.

Der Student kann sich jedoch an seinen akademischen Tutor wenden, wenn er Fragen hat oder Empfehlungen in dieser Hinsicht erhalten möchte. Dieser wird ihm alle notwendigen Informationen geben, um die Verfahren zu erleichtern

07 Qualifizierung

Dieser **Praktische Ausbildung in Customer Experience** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologischen Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Praktische Ausbildung in Customer Experience**

Dauer: **3 Wochen**

Anwesenheit: **Montag bis Freitag, 8-Stunden-Schichten**



salud futuro
confianza personas
educación información tutores
garantía acreditación enseñanza
instituciones tecnología aprendizaje
comunidad compromiso
atención personalizada innovación
conocimiento presente calidad
desarrollo web formación
aula virtual idiomas

tech

Praktische Ausbildung
Customer Experience

Praktische Ausbildung Customer Experience

The logo for 'tech' is located in the bottom right corner. The word 'tech' is written in a lowercase, sans-serif font. The letters 't', 'e', and 'c' are in a dark grey color, while the 'h' is in a vibrant, multi-colored gradient (red, orange, yellow, green, blue).

tech