

Universitätskurs

Customer Centric Organisation





Universitätskurs Customer Centric Organisation

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online
- » Gerichtet an: Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Abschlüsse in den Bereichen Sozial-, Verwaltungs- oder Wirtschaftswissenschaften, Marketing oder Unternehmenskommunikation erworben haben.

Internetzugang: www.techitute.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/customer-centric-organisation

Index

01

Willkommen

Seite 4

02

Warum an der TECH studieren?

Seite 6

03

Warum unser Programm?

Seite 10

04

Ziele

Seite 14

05

Struktur und Inhalt

Seite 18

06

Methodik

Seite 24

07

Profil unserer Studenten

Seite 32

08

Kursleitung

Seite 36

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

Seite 40

10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Seite 44

11

Qualifizierung

Seite 48

01

Willkommen

Die Customer Centric Organisation ist heute zu einer wichtigen Geschäftsphilosophie für den Erfolg in einem zunehmend wettbewerbsorientierten und sich verändernden Markt geworden. Die Fähigkeit eines Unternehmens, die Bedürfnisse seiner Kunden zu verstehen und zu erfüllen, ist ein entscheidender Faktor, um Kunden zu gewinnen und zu binden. Kundenorientierte Unternehmen sind in der Lage, außergewöhnliche Einkaufs- und Nutzungserlebnisse zu schaffen, die die Loyalität und Zufriedenheit der Nutzer erhöhen und langfristig zu mehr Umsatz und Rentabilität führen. Aus diesem Grund hat TECH diesen Studiengang entwickelt, der eine umfassende und aktuelle Weiterbildung zu dieser wichtigen Geschäftsphilosophie bietet. Und das alles in einem 100%igen Online-Format, so dass Berufstätige ihre beruflichen Verpflichtungen mit ihrem Studium verbinden können.



Universitätskurs in Customer Centric Organisation.
TECH Technologische Universität



“

*Meistern Sie die Techniken und Werkzeuge,
die notwendig sind, um Ihr Unternehmen zu
dieser Geschäftsphilosophie zu führen. Tun
Sie es mit TECH"*

02

Warum an der TECH studieren?

TECH ist die weltweit größte 100%ige Online Business School. Es handelt sich um eine Elite-Business School mit einem Modell, das höchsten akademischen Ansprüchen genügt. Ein leistungsstarkes internationales Zentrum für die intensive Fortbildung von Führungskräften.



“

TECH ist eine Universität an der Spitze der Technologie, die dem Studenten alle Ressourcen zur Verfügung stellt, um ihm zu helfen, geschäftlich erfolgreich zu sein"

Bei TECH Technologische Universität



Innovation

Die Universität bietet ein Online-Lernmodell an, das modernste Bildungstechnologie mit höchster pädagogischer Genauigkeit verbindet. Eine einzigartige Methode mit höchster internationaler Anerkennung, die dem Studenten die Schlüssel für seine Entwicklung in einer Welt des ständigen Wandels liefert, in der Innovation der wesentliche Einsatz eines jeden Unternehmers sein muss.

"Die Erfolgsgeschichte von Microsoft Europa" für die Einbeziehung des neuen interaktiven Multivideosystems in unsere Programme.



Maximalforderung

Das Zulassungskriterium von TECH ist nicht wirtschaftlich. Sie brauchen keine große Investitionen zu tätigen, um bei TECH zu studieren. Um jedoch einen Abschluss bei TECH zu erlangen, werden die Grenzen der Intelligenz und der Kapazität des Studenten getestet. Die akademischen Standards von TECH sind sehr hoch...

95% | der Studenten von TECH schließen ihr Studium erfolgreich ab



Networking

Fachleute aus der ganzen Welt nehmen an der TECH teil, so dass der Student ein großes Netzwerk von Kontakten knüpfen kann, die für seine Zukunft nützlich sein werden.

+100.000 jährlich spezialisierte Manager
+200 verschiedene Nationalitäten



Empowerment

Der Student wird Hand in Hand mit den besten Unternehmen und Fachleuten von großem Prestige und Einfluss wachsen. TECH hat strategische Allianzen und ein wertvolles Netz von Kontakten zu den wichtigsten Wirtschaftsakteuren auf den 7 Kontinenten aufgebaut.

+500 | Partnerschaften mit den besten Unternehmen



Talent

Dieses Programm ist ein einzigartiger Vorschlag, um die Talente des Studenten in der Geschäftswelt zu fördern. Eine Gelegenheit für ihn, seine Anliegen und seine Geschäftsvision vorzutragen.

TECH hilft dem Studenten, sein Talent am Ende dieses Programms der Welt zu zeigen.



Multikultureller Kontext

Ein Studium bei TECH bietet dem Studenten eine einzigartige Erfahrung. Er wird in einem multikulturellen Kontext studieren. In einem Programm mit einer globalen Vision, dank derer er die Arbeitsweise in verschiedenen Teilen der Welt kennenlernen und die neuesten Informationen sammeln kann, die am besten zu seiner Geschäftsidee passen.

Unsere Studenten kommen aus mehr als 200 Ländern.



TECH strebt nach Exzellenz und hat zu diesem Zweck eine Reihe von Merkmalen, die sie zu einer einzigartigen Universität machen:



Analyse

TECH erforscht die kritische Seite des Studenten, seine Fähigkeit, Dinge zu hinterfragen, seine Problemlösungsfähigkeiten und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten.



Akademische Spitzenleistung

TECH bietet dem Studenten die beste Online-Lernmethodik. Die Universität kombiniert die *Relearning*-Methode (die international am besten bewertete Lernmethode für Aufbaustudien) mit der Fallstudie. Tradition und Avantgarde in einem schwierigen Gleichgewicht und im Rahmen einer anspruchsvollen akademischen Laufbahn.



Skaleneffekt

TECH ist die größte Online-Universität der Welt. Sie verfügt über ein Portfolio von mehr als 10.000 Hochschulabschlüssen. Und in der neuen Wirtschaft gilt: **Volumen + Technologie = disruptiver Preis**. Damit stellt TECH sicher, dass das Studium nicht so kostspielig ist wie an anderen Universitäten.



Mit den Besten lernen

Das Lehrteam von TECH erklärt im Unterricht, was sie in ihren Unternehmen zum Erfolg geführt hat, und zwar in einem realen, lebendigen und dynamischen Kontext. Lehrkräfte, die sich voll und ganz dafür einsetzen, eine hochwertige Spezialisierung zu bieten, die es dem Studenten ermöglicht, in seiner Karriere voranzukommen und sich in der Geschäftswelt zu profilieren.

Lehrkräfte aus 20 verschiedenen Ländern.



Bei TECH werden Sie Zugang zu den präzisesten und aktuellsten Fallstudien im akademischen Bereich haben"

03

Warum unser Programm?

Die Teilnahme am TECH-Programm bedeutet eine Vervielfachung der Chancen auf beruflichen Erfolg im Bereich der höheren Unternehmensführung.

Es ist eine Herausforderung, die Anstrengung und Hingabe erfordert, aber die Tür zu einer vielversprechenden Zukunft öffnet. Der Student wird von den besten Lehrkräften und mit den flexibelsten und innovativsten Lehrmethoden unterrichtet.



“

Wir verfügen über das renommierteste Dozententeam und den umfassendsten Lehrplan auf dem Markt, so dass wir Ihnen eine Fortbildung auf höchstem akademischen Niveau bieten können"

Dieses Programm bietet eine Vielzahl von beruflichen und persönlichen Vorteilen, darunter die Folgenden:

01

Einen deutlichen Schub für die Karriere des Studenten

Mit einem Studium bei TECH wird der Student seine Zukunft selbst in die Hand nehmen und sein volles Potenzial entfalten können. Durch die Teilnahme an diesem Programm wird er die notwendigen Kompetenzen erwerben, um in kurzer Zeit eine positive Veränderung in seiner Karriere zu erreichen.

70% der Teilnehmer dieser Spezialisierung erreichen in weniger als 2 Jahren eine positive Veränderung in ihrer Karriere.

02

Entwicklung einer strategischen und globalen Vision des Unternehmens

TECH bietet einen detaillierten Überblick über das allgemeine Management, um zu verstehen, wie sich jede Entscheidung auf die verschiedenen Funktionsbereiche des Unternehmens auswirkt.

Die globale Vision des Unternehmens von TECH wird Ihre strategische Vision verbessern.

03

Konsolidierung des Studenten in der Unternehmensführung

Ein Studium an der TECH öffnet die Türen zu einem beruflichen Panorama von großer Bedeutung, so dass der Student sich als hochrangiger Manager mit einer umfassenden Vision des internationalen Umfelds positionieren kann.

Sie werden mehr als 100 reale Fälle aus dem Bereich der Unternehmensführung bearbeiten.

04

Übernahme neuer Verantwortung

Während des Programms werden die neuesten Trends, Entwicklungen und Strategien vorgestellt, damit der Student seine berufliche Tätigkeit in einem sich verändernden Umfeld ausüben kann.

45% der Studenten werden intern befördert.

05

Zugang zu einem leistungsfähigen Netzwerk von Kontakten

TECH vernetzt seine Studenten, um ihre Chancen zu maximieren. Studenten mit den gleichen Sorgen und dem Wunsch zu wachsen. So wird es möglich sein, Partner, Kunden oder Lieferanten zu teilen.

Sie werden ein Netz von Kontakten finden, das für Ihre berufliche Entwicklung unerlässlich ist.

06

Rigoreuse Entwicklung von Unternehmensprojekten

Der Student wird eine tiefgreifende strategische Vision erlangen, die ihm helfen wird, sein eigenes Projekt unter Berücksichtigung der verschiedenen Bereiche des Unternehmens zu entwickeln.

20% unserer Studenten entwickeln ihre eigene Geschäftsidee.

07

Verbesserung von *Soft Skills* und Führungsqualitäten

TECH hilft dem Studenten, sein erworbenes Wissen anzuwenden und weiterzuentwickeln und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu verbessern, um eine Führungspersönlichkeit zu werden, die etwas bewirkt.

Verbessern Sie Ihre Kommunikations- und Führungsfähigkeiten und geben Sie Ihrer Karriere einen neuen Impuls.

08

Teil einer exklusiven Gemeinschaft sein

Der Student wird Teil einer Gemeinschaft von Elite-Managern, großen Unternehmen, renommierten Institutionen und qualifizierten Professoren der renommiertesten Universitäten der Welt sein: die Gemeinschaft der TECH Technologischen Universität.

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich mit einem Team von international anerkannten Dozenten zu spezialisieren.

04 Ziele

Dieses Universitätsprogramm bietet Fachleuten die Möglichkeit, Fähigkeiten und Kenntnisse in entscheidenden Bereichen zu entwickeln, um ein kundenorientiertes Unternehmen zu führen. Mit diesem Abschluss können Fachkräfte lernen, wie man unvergessliche Kundenerlebnisse gestaltet, effektive Kundenbeziehungen pflegt und Daten für die strategische und taktische Entscheidungsfindung nutzt. Durch die Verbesserung dieser Fähigkeiten können sie den Erfolg und die Rentabilität ihres Unternehmens sowie ihre eigene Karriere maßgeblich beeinflussen.



“

*Verbessern Sie mit dieser Qualifikation
Ihre Fähigkeiten, um ein Unternehmen
erfolgreich zu führen, das sich auf das
Kundenerlebnis konzentriert"*

**TECH macht sich die Ziele ihrer Studenten zu eigen.
Gemeinsam arbeiten sie daran, diese zu erreichen.**

Der **Universitätskurs in Customer Centric Organisation** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

Definieren der Werte und Prinzipien der Organisation, die die Schaffung einer auf *Customer Experience* ausgerichteten Kultur ermöglichen, und Aufzeigen, wie diese Werte in konkrete Aktionen zum Nutzen des Kunden umgesetzt werden

02

Etablieren von Arbeitsmethoden, die die Kreativität und die kontinuierliche Verbesserung rationalisieren und fördern

03

Definieren der Grundlagen für die Umsetzung eines CX-Projekts





04

Entwerfen eines effektiven Modells zur Steuerung der Kundenzufriedenheit gültig für verschiedene Rollen und entscheidungsorientiert

05

Identifizieren des besten Kundenerfahrungs-KPIs je nach Art des Unternehmens

06

Nutzen des emotionalen Marketings und des Storytellings, um ein unvergessliches Einkaufserlebnis zu schaffen

05

Struktur und Inhalt

Dieses Universitätsprogramm ist auf die Bedürfnisse von Fachleuten für digitales Marketing zugeschnitten und wird daher online angeboten, so dass die Studenten Zeit und Ort des Studiums frei wählen können. Der Kurs dauert sechs Wochen und bietet eine anregende und einzigartige Lernerfahrung, um die Grundlagen zu schaffen und sich auf dem Gebiet der Customer Experience zu profilieren. Die Struktur des Programms ist flexibel und erschwinglich, so dass Spezialisten ihre akademischen Ressourcen um ihre Zeitpläne und beruflichen Verpflichtungen herum organisieren können.



“

Das für dieses Programm charakteristische Relearning-System ermöglicht es Ihnen, in Ihrem eigenen Tempo zu lernen, ohne sich den Zwängen eines starren Unterrichts unterwerfen zu müssen”

Lehrplan

Der Universitätskurs in Customer Centric Organisation zielt darauf ab, die Fähigkeit zur Analyse und zur effizienten Entscheidungsfindung im Bereich der Kundenerfahrung zu verbessern und die Ausrichtung von Organisationen auf diese Geschäftsvision zu vertiefen.

Während der 6 Wochen des Programms wird an den wesentlichen Managementkompetenzen gearbeitet, um unter anderem eine Kultur der *Feedback*-Evaluierung von Unternehmen zu fördern, die sich auf CX, Engagement auf allen Ebenen der Organisation und die Identifizierung von Kundenscherzpunkten konzentrieren. Der Lehrplan zielt darauf ab, Führungskräfte zu qualifizieren, die in der Lage sind, Hochleistungsteams im digitalen Sektor zu leiten und soll ihnen Fähigkeiten im Bereich der Entscheidungsfindung und des Projektmanagements aus strategischer, technologischer und innovativer Sicht vermitteln.

Der Universitätskurs in Customer Centric Organisation passt sich den akademischen Bedürfnissen jedes einzelnen Studenten an, indem die Lehrmaterialien in verschiedenen Multimedia- und Textformaten angeboten werden, was eine personalisierte und effiziente Lernerfahrung garantiert.

Darüber hinaus wird der Abschluss in einem flexiblen Format angeboten, das es den Studenten ermöglicht, ihre akademischen Ressourcen entsprechend ihrer Zeitplanung und ihren beruflichen Verpflichtungen zu organisieren, und wird durch die didaktische Methodik des *Relearning* unterstützt, die ein sinnvolles und nachhaltiges Lernen fördert.

Dieser Universitätskurs erstreckt sich über 6 Wochen und besteht aus einem Modul:

Modul 1

Customer Centric Organisation



Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Customer Centric Organisation vollkommen online zu absolvieren. Während der 6 Wochen der Spezialisierung wird der Student in der Lage sein, jederzeit auf alle Inhalte dieses Programms zuzugreifen, was es ihm ermöglicht, seine Studienzeit selbst zu verwalten.

Eine einzigartige, wichtige und entscheidende Bildungserfahrung um Ihre berufliche Entwicklung voranzutreiben und den endgültigen Sprung zu schaffen.

Modul 1. Customer Centric Organisation

<p>1.1. Organisationskultur in der Kundenerfahrung</p> <p>1.1.1. Einfluss der Unternehmenskultur auf die Wahrnehmung der Marke durch den Kunden</p> <p>1.1.2. Abgrenzung des Unternehmens von der Konkurrenz durch die Organisationskultur</p> <p>1.1.3. Einfluss der Unternehmenskultur auf die Kundentreue</p>	<p>1.2. Entwicklung von Werten und Prinzipien in einer auf Customer Experience ausgerichteten Organisationskultur</p> <p>1.2.1. Definition von Werten und Prinzipien, die sich an der Customer Experience orientieren</p> <p>1.2.2. Förderung der Werte und Grundsätze in der gesamten Organisation</p> <p>1.2.3. Einbindung der Werte und Prinzipien in die Unternehmensstrategie</p>	<p>1.3. Bewertung der internen Struktur und Prozesse der Organisation, um eine Unternehmenskultur zu erreichen, die das Kundenerlebnis in den Vordergrund stellt</p> <p>1.3.1. Bewertung der Organisationsstruktur. Verbesserungswürdige Aspekte</p> <p>1.3.2. Bewertung der internen Prozesse</p> <p>1.3.3. Einbeziehung der Mitarbeiter in die Verbesserung der internen Prozesse, um eine auf Customer Experience ausgerichtete Unternehmenskultur zu erreichen</p>	<p>1.4. Förderung einer Kultur des Feedbacks und der Verbesserung in der Organisation, um sich an die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden anzupassen</p> <p>1.4.1. Förderung der Feedback-Kultur in der Organisation</p> <p>1.4.2. Feedback verwalten und nutzen, um die Kundenerfahrung zu verbessern</p> <p>1.4.3. Entwicklung einer Strategie zur kontinuierlichen Verbesserung auf der Grundlage des erhaltenen Feedbacks</p>
<p>1.5. Messung und Bewertung der auf Customer Experience ausgerichteten Organisationskultur</p> <p>1.5.1. Definition von Kernindikatoren. Messung</p> <p>1.5.2. Bewertung der Indikatoren und Analyse der Ergebnisse</p> <p>1.5.3. Behandlung der Ergebnisse als Aspekte für Verbesserungen</p>	<p>1.6. Förderung einer Kultur der Zusammenarbeit und des Einfühlungsvermögens in der Organisation, um das Kundenerlebnis zu verbessern</p> <p>1.6.1. Förderung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen in der Organisation</p> <p>1.6.2. Entwicklung einer Kultur des Einfühlungsvermögens und der Kundenbetreuung in der gesamten Organisation</p> <p>1.6.3. Förderung der aktiven Beteiligung aller Mitarbeiter an der Verbesserung der Customer Experience</p>	<p>1.7. Engagement auf allen Ebenen der Organisation für die Förderung einer auf Customer Experience ausgerichteten Unternehmenskultur</p> <p>1.7.1. Förderung des Engagements der Mitarbeiter für eine Customer Experience-Unternehmenskultur</p> <p>1.7.2. Einrichtung eines Anreizsystems zur Förderung des Engagements für die Customer Experience-Unternehmenskultur</p> <p>1.7.3. Einrichtung eines Anreizsystems, um das Engagement für eine Kultur der Customer Experience zu fördern</p>	<p>1.8. Identifizierung und Behebung von Kundenproblemen durch Anpassung der Organisationskultur</p> <p>1.8.1. Identifizierung von Kundenscherzpunkten durch erhaltenes Feedback</p> <p>1.8.2. Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Schmerzpunkte der Kunden anzugehen</p> <p>1.8.3. Entwicklung einer Strategie zur Beseitigung von Kundenproblemen und Anpassung der Unternehmenskultur</p>
<p>1.9. Aufbau einer Führungskultur zur Förderung einer auf Customer Experience ausgerichteten Unternehmenskultur</p> <p>1.9.1. Entwicklung von auf Customer Experience ausgerichteten Führungskompetenzen</p> <p>1.9.2. Entwurf eines Führungsmodells zur Förderung einer auf Customer Experience ausgerichteten Organisationskultur</p> <p>1.9.3. Einbindung der Führungskräfte in die Förderung einer auf Customer Experience ausgerichteten Organisationskultur</p>	<p>1.10. Ausrichtung der Ziele der Organisation auf eine auf Customer Experience ausgerichtete Organisationskultur</p> <p>1.10.1. Definition der Customer Experience-Strategie der Organisation</p> <p>1.10.2. Festlegung von langfristigen Zielen und spezifischen Vorgaben</p> <p>1.10.3. Integration der Kultur der Customer Experience in die Gesamtstrategie des Unternehmens</p>		



06

Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.





“

Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen hinter sich lässt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"

Die TECH Business School verwendet die Fallstudie, um alle Inhalte zu kontextualisieren.

Unser Programm bietet eine revolutionäre Methode zur Entwicklung von Fähigkeiten und Kenntnissen. Unser Ziel ist es, Kompetenzen in einem sich wandelnden, wettbewerbsorientierten und sehr anspruchsvollen Umfeld zu stärken.

“

Mit TECH werden Sie eine Art des Lernens erleben, die an den Grundlagen der traditionellen Universitäten auf der ganzen Welt rüttelt”



Dieses Programm bereitet Sie darauf vor, geschäftliche Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu meistern und Ihr Unternehmen erfolgreich zu machen.



Unser Programm bereitet Sie darauf vor, sich neuen Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu stellen und in Ihrer Karriere erfolgreich zu sein.

Eine innovative und andersartige Lernmethode

Dieses TECH-Programm ist eine intensive Spezialisierung, die von Grund auf neu geschaffen wurde, um Managern Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen auf höchstem Niveau zu bieten, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Dank dieser Methodik wird das persönliche und berufliche Wachstum gefördert und ein entscheidender Schritt in Richtung Erfolg gemacht. Die Fallmethode, die Technik, die diesem Inhalt zugrunde liegt, gewährleistet, dass die aktuellste wirtschaftliche, soziale und geschäftliche Realität berücksichtigt wird.

“

Sie werden durch gemeinschaftliche Aktivitäten und reale Fälle lernen, komplexe Situationen in realen Geschäftsumgebungen zu lösen“

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Business Schools der Welt, seit es sie gibt. Die Fallmethode wurde 1912 entwickelt, damit Jurastudenten das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernen.

Sie bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen konnten, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Was sollte eine Fachkraft in einer bestimmten Situation tun? Mit dieser Frage werden wir bei der Fallmethode konfrontiert, einer handlungsorientierten Lernmethode. Während des gesamten Programms werden die Studenten mit mehreren realen Fällen konfrontiert. Sie müssen ihr gesamtes Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und ihre Ideen und Entscheidungen verteidigen.

Relearning Methodology

TECH kombiniert die Methodik der Fallstudien effektiv mit einem 100%igen Online-Lernsystem, das auf Wiederholung basiert und in jeder Lektion verschiedene didaktische Elemente kombiniert.

Wir ergänzen die Fallstudie mit der besten 100%igen Online-Lehrmethode: Relearning.

Unser Online-System ermöglicht es Ihnen, Ihre Zeit und Ihr Lerntempo zu organisieren und an Ihren Zeitplan anzupassen. Sie können die Inhalte von jedem festen oder mobilen Gerät mit Internetanschluss abrufen.

Bei TECH lernen Sie mit einer hochmodernen Methodik, die darauf ausgerichtet ist, die Führungskräfte der Zukunft zu spezialisieren. Diese Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, wird Relearning genannt.

Unsere Wirtschaftshochschule ist die einzige spanischsprachige Schule, die für die Anwendung dieser erfolgreichen Methode zugelassen ist. Im Jahr 2019 ist es uns gelungen, die Gesamtzufriedenheit unserer Studenten (Qualität der Lehre, Qualität der Materialien, Kursstruktur, Ziele...) in Bezug auf die Indikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität zu verbessern.



In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher kombinieren wir jedes dieser Elemente konzentrisch. Mit dieser Methode wurden mehr als 650.000 Hochschulabsolventen mit beispiellosem Erfolg in so unterschiedlichen Bereichen wie Biochemie, Genetik, Chirurgie, internationales Recht, Managementfähigkeiten, Sportwissenschaft, Philosophie, Recht, Ingenieurwesen, Journalismus, Geschichte, Finanzmärkte und -instrumente fortgebildet. Dies alles in einem sehr anspruchsvollen Umfeld mit einer Studentenschaft mit hohem sozioökonomischem Profil und einem Durchschnittsalter von 43,5 Jahren.

Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

Nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Neurowissenschaften wissen wir nicht nur, wie wir Informationen, Ideen, Bilder und Erinnerungen organisieren, sondern auch, dass der Ort und der Kontext, in dem wir etwas gelernt haben, von grundlegender Bedeutung dafür sind, dass wir uns daran erinnern und es im Hippocampus speichern können, um es in unserem Langzeitgedächtnis zu behalten.

Auf diese Weise sind die verschiedenen Elemente unseres Programms im Rahmen des so genannten Neurocognitive Context-Dependent E-Learning mit dem Kontext verbunden, in dem der Teilnehmer seine berufliche Praxis entwickelt.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachleuten, die den Kurs unterrichten werden, speziell für den Kurs erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die Online-Arbeitsmethode von TECH zu schaffen. All dies mit den neuesten Techniken, die in jedem einzelnen der Materialien, die dem Studenten zur Verfügung gestellt werden, qualitativ hochwertige Elemente bieten.



Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt.

Das sogenannte Learning from an Expert festigt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



Übungen zu Managementfähigkeiten

Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Managementfähigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Übungen und Aktivitäten zum Erwerb und zur Entwicklung der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein leitender Angestellter im Rahmen der Globalisierung, in der wir leben, entwickeln muss.



Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u. a. In der virtuellen Bibliothek von TECH hat der Student Zugang zu allem, was er für seine Fortbildung benötigt.





Case Studies

Sie werden eine Auswahl der besten Fallstudien vervollständigen, die speziell für diese Qualifizierung ausgewählt wurden. Fälle, die von den besten Experten in Senior Management der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut werden.



Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "Europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



Testing & Retesting

Die Kenntnisse des Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass der Student überprüfen kann, wie er seine Ziele erreicht.



07

Profil unserer Studenten

Der Universitätskurs richtet sich an Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Abschlüsse im Bereich der Sozial- oder Rechtswissenschaften, der Verwaltung oder der Wirtschaft erworben haben.

Die Vielfalt der Teilnehmer mit unterschiedlichen akademischen Profilen und mehreren Nationalitäten macht den multidisziplinären Ansatz dieses Programms aus.

Der Universitätskurs kann auch von Fachleuten absolviert werden, die einen Hochschulabschluss in einem beliebigen Bereich haben und über zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich des digitalen Marketings verfügen.





Setzen Sie sich mit Aspekten wie den Schmerzpunkten der Kunden auseinander und entwickeln Sie Strategien, um diese zu lösen. Dies wird Sie in die Lage versetzen, organisatorische Projekte zu leiten, die sich auf die Customer Experience konzentrieren”

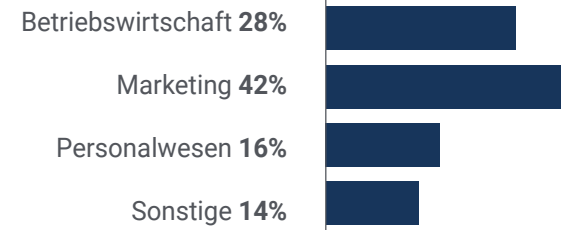
Durchschnittliches Alter

Zwischen **35** und **45** Jahren

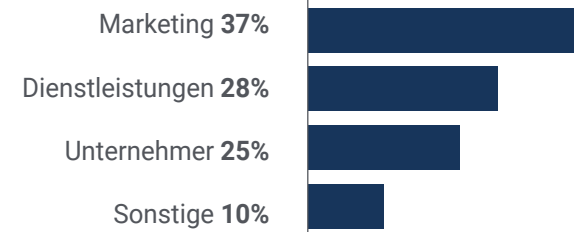
2 Jahre Erfahrung



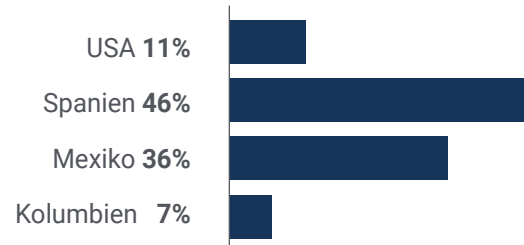
Ausbildung



Akademisches Profil



Geografische Verteilung



María Gorro Villalba

Customer Success-Spezialistin

“Dank des Universitätskurses in Customer Experience habe ich ein umfassendes Wissen darüber erlangt, wie ich ein außergewöhnliches Erlebnis für meine Kunden gestalten und anbieten kann. Die Relearning-Lehrmethode hat es mir ermöglicht, auf effektive und angenehme Weise zu lernen, und das Dozententeam, das sich aus hoch angesehenen Fachleuten zusammensetzt, hat mir Werkzeuge und Strategien an die Hand gegeben, die auf den neuesten Trends basieren”

08

Kursleitung

Das Dozententeam dieses Universitätsprogramms besteht aus renommierten Experten mit umfassender Erfahrung auf dem Gebiet des digitalen Marketings. Sie sind alle in der Branche tätig und können den Studenten daher einen aktuellen Unterricht bieten, der sich an den neuesten Trends und *Best Practices* im Bereich *Customer Intelligence* orientiert. Daher ist das Dozententeam in der Lage, den Studenten ein umfassendes und praktisches Verständnis für die Relevanz von CX in der heutigen Geschäftswelt zu vermitteln und sie mit Tools und Strategien zur Verbesserung der Nutzererfahrung auszustatten. Der umfangreiche berufliche Hintergrund der Dozenten garantiert eine qualitativ hochwertige Weiterbildung und einen Bezug zur Unternehmensrealität, der es den Studenten ermöglicht, das Gelernte in ihrem Arbeitsalltag anzuwenden.



“

Hochwertige Inhalte und das beste Dozententeam, um Ihnen einen vollständigen und aktuellen Universitätskurs zu bieten. Zögern Sie nicht länger und nutzen Sie diese Gelegenheit"

Leitung



Fr. Yépez Molina, Pilar

- ♦ Marketingberaterin und -Trainerin für Unternehmen unter der Marke La Digitalista
- ♦ Kreativdirektorin und Gründungsgesellschafterin bei ÚbicaBelow, wo sie On- und Offline-Marketingkampagnen entwickelt und gestaltet
- ♦ Executive Creative Director für die Erstellung und Entwicklung von Werbe- und Beziehungsmarketingkampagnen für Kunden on- und offline bei Sidecar SGM
- ♦ Online Creative Manager und Executive Creative Director bei MC Comunicació
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing an der katalanischen Journalistenschule
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing und Kommunikationsstrategien im Studiengang Ingenieurwesen an der BES La Salle
- ♦ Dozentin für Digitales Marketing an der EUNCET
- ♦ Aufbaustudiengang in Relationship Marketing von ICEMD
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Public Relations an der Universität von Sevilla



Professoren

Hr. Maestro Miguel, Daniel

- ♦ Corporate Marketing Director und Country Manager Spanien Genepro DX
- ♦ Corporate Marketing Director und Partner von SonoMedical
- ♦ Corporate Marketing Director bei ISDIN
- ♦ Direktor für Digitales Geschäft bei RocaSalvatella
- ♦ Marketing Direktor bei FHIOS Smart Knowledge
- ♦ Dozent für Digitales Marketing bei Cibervoluntario der Stiftung Cibervoluntarios
- ♦ Dozent im Aufbaustudiengang für Digitale und Kulturelle Transformation von Organisationen an der Universität Fabra
- ♦ Dozent für Digitales Marketing an der BES LaSalle
- ♦ Aufbaustudiengang in interaktive Strategien und Kreativität an der Autonomen Universität von Barcelona (UAB)
- ♦ Aufbaustudiengang in Social Media, SEM, SEO, Mobile Marketing und Krisenmanagement im Internet an der IEBS School
- ♦ Masterstudiengang in Business Administration und Management (MBA) von der Wirtschaftshochschule (EAE)
- ♦ Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft und Management (BBA) von der Wirtschaftshochschule (EAE)

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

Das Studium des Universitätskurses in Customer Centric Organisation kann einen bedeutenden Einfluss auf die Karriere eines Profis im digitalen Marketing haben. Dieses Programm vermittelt die erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse, um Strategien zur Kundenerfahrung zu leiten und die Entscheidungsfindung in diesem Bereich zu verbessern. Mit einem besseren Verständnis für die Bedeutung der Kundenzentrierung in der Unternehmensstrategie kann sich der Student auf dem Arbeitsmarkt hervorheben. Er wird in verantwortungsvollere und besser bezahlte Positionen in einer Vielzahl von Branchen aufsteigen. Darüber hinaus ermöglichen das 100%ige Online-Format und die didaktische *Relearning*-Methodik eine flexible Organisation der akademischen Ressourcen, was die Anpassung des Programms an die Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten erleichtert.



“

TECH konzentriert sich voll und ganz darauf, Ihnen zu helfen, die von Ihnen gewünschte berufliche Entwicklung im Bereich Customer Experience und Customer Centric zu erreichen”

Steigen Sie in Ihrem eigenen Unternehmen auf oder werden Sie dank des Abschlusses dieses Universitätskurses Teil von leistungsfähigeren Unternehmen.

Sind Sie bereit, den Sprung zu wagen? Es erwartet Sie eine hervorragende berufliche Weiterentwicklung.

Der Universitätskurs in Customer Centric Organisation der TECH ist ein intensives Programm, das auf Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich des digitalen Marketings vorbereitet. Das Hauptziel ist es, Ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Wir helfen Ihnen, erfolgreich zu sein.

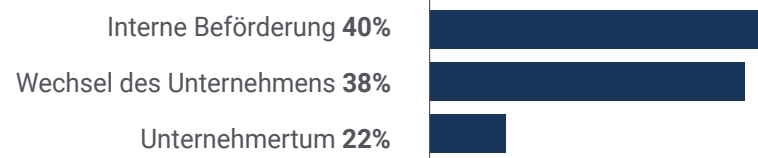
Wenn Sie sich verbessern, eine positive Veränderung auf beruflicher Ebene erreichen und mit den Besten zusammenarbeiten wollen, sind Sie hier genau richtig.

Verpassen Sie nicht die Chance, Ihre Leistung und Ihre Karriereaussichten mit TECH zu verbessern.

Zeitpunkt des Wandels



Art des Wandels



Gehaltsverbesserung

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von mehr als **27%**



10

Vorteile für Ihr Unternehmen

Ein Experte für digitales Marketing, der den Universitätskurs in Customer Centric Organisation absolviert hat, kann für ein Unternehmen ein großer Gewinn sein. Diese Art von Fachleuten verfügt über spezielle Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich Customer Experience, die es ihnen ermöglichen, nutzerzentrierte Strategien zu entwickeln, um die Zufriedenheit und Loyalität der Nutzer zu verbessern. Darüber hinaus sind diese Spezialisten bereit, Teams und Projekte zu leiten, was sich positiv auf die Produktivität und Rentabilität des Unternehmens auswirken kann.



“

Der User Experience Specialist wird in der Lage sein, dem Unternehmen die besten Strategien zur Verbesserung der Organisationskultur zu liefern und so eine Reihe von Veränderungen herbeizuführen, die die wirtschaftliche Leistung des Unternehmens optimieren”

Die Entwicklung und Bindung von Talenten in Unternehmen ist die beste langfristige Investition.

01

Wachsendes Talent und intellektuelles Kapital

Die Fachkraft wird neue Konzepte, Strategien und Perspektiven in das Unternehmen einbringen, die relevante Veränderungen bewirken können.

02

Bindung von Führungskräften mit hohem Potenzial und Vermeidung der Abwanderung von Fachkräften

Dieses Programm stärkt die Verbindung zwischen dem Unternehmen und der Fachkraft und eröffnet neue Wege für die berufliche Entwicklung innerhalb des Unternehmens.

03

Aufbau von Akteuren des Wandels

Die Fachkraft wird in der Lage sein, in unsicheren und krisenhaften Zeiten Entscheidungen zu treffen und der Organisation zu helfen, Hindernisse zu überwinden.

04

Verbesserte Möglichkeiten zur internationalen Expansion

Dank dieses Programms wird das Unternehmen mit den wichtigsten Märkten der Weltwirtschaft in Kontakt kommen.

05

Entwicklung eigener Projekte

Die Fachkraft kann an einem realen Projekt arbeiten oder neue Projekte im Bereich FuE oder *Business Development* ihres Unternehmens entwickeln.

06

Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit

Dieses Programm wird die Fachkräfte mit den Fähigkeiten ausstatten, neue Herausforderungen anzunehmen und so das Unternehmen voranzubringen.



11

Qualifizierung

Der Universitätskurs in Customer Centric Organisation garantiert neben der präzisesten und aktuellsten Fortbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.



“

*Schließen Sie dieses Programm erfolgreich ab
und erhalten Sie Ihren Universitätsabschluss
ohne lästige Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätskurs in Customer Centric Organisation** 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: **Universitätskurs in Customer Centric Organisation**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **150 Std.**



*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.



Universitätskurs Customer Centric Organisation

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätskurs

Customer Centric Organisation