

# Universitätskurs

## Customer Experience

## Universitätskurs Customer Experience

- » 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 Studiengänge in den Bereichen Sozial-, Verwaltungs- oder Wirtschaftswissenschaften abgeschlossen haben.

Internetzugang: [www.techtitute.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/customer-experience](http://www.techtitute.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/customer-experience)

# 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

Heutzutage ist die Customer Experience ein wesentlicher Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Der technologische Fortschritt und die sich ständig verändernden Märkte haben zu immer anspruchsvolleren und besser informierten Kunden geführt. Aus diesem Grund müssen Unternehmen ihre Anstrengungen darauf konzentrieren, ihren Kunden an jedem Kontaktpunkt, von der Akquisition bis zum Kundendienst, ein außergewöhnliches Erlebnis zu bieten. Unter dieser Prämisse hat TECH diesen Studiengang entwickelt, der sich darauf konzentriert, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu verstehen und ihnen eine einzigartige Erfahrung zu bieten, die Loyalität und Treue schafft. Der Studiengang wird zu 100% online unterrichtet und verwendet die *Relearning*-Lehrmethode, die den Studenten ein aktives und gemeinschaftliches Lernen ermöglicht.



Universitätskurs in Customer Experience. |  
TECH Technologische Universität



“

*TECH bietet Ihnen die einzigartige Möglichkeit, ein anerkannter und spezialisierter Experte im Bereich Customer Experience zu werden”*

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

Mit diesem Universitätskurs kann der Profi die notwendigen Fähigkeiten und Werkzeuge erwerben, um ein außergewöhnliches Kundenerlebnis zu gestalten und anzubieten, das eine Steigerung der Kundenzufriedenheit, Loyalität und Kundenbindung bewirken kann. Darüber hinaus wird er in der Lage sein, die Bedeutung von CX in der Geschäftsstrategie zu verstehen und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu verbessern. Er wird auch wissen, wie man Kundenerfahrungen misst und analysiert, so dass er Verbesserungsmöglichkeiten erkennen und Prozesse optimieren kann.



“

*Wenn Sie in Ihrer beruflichen Laufbahn einen Schritt nach vorne machen und aufsteigen oder das Unternehmen wechseln möchten, ist dieser Abschluss entscheidend, um Ihre Karriere voranzutreiben und dieses Ziel zu erreichen”*

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

Der **Universitätskurs in Customer Experience** befähigt den Studenten zu Folgendem:

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

Das Universitätsprogramm wurde mit Blick auf die Bedürfnisse von Fachleuten für digitales Marketing entwickelt und wird in einem Online-Format angeboten, damit sie die Freiheit haben, Zeit und Ort des Studiums zu wählen. Es dauert sechs Wochen und bietet eine einzigartige und motivierende Lernerfahrung, um die wesentlichen Grundlagen zu legen und sich im Bereich Customer Experience auszuzeichnen. Die Struktur des Kurses ist flexibel und zugänglich, so dass Spezialisten ihre akademischen Ressourcen um ihre Zeitpläne und beruflichen Verpflichtungen herum organisieren können.



“

*Ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Programm: Sie entscheiden, wann und von wo aus Sie sich einloggen. Warten Sie nicht länger und schreiben Sie sich jetzt ein”*

## Lehrplan

Ziel des Universitätskurses in Customer Experience ist es, die analytischen Fähigkeiten und die effiziente Entscheidungsfindung im Bereich der Kundenerfahrung zu verbessern, von der Akquise bis zum After-Sales-Support.

Während der 6 Wochen des Programms werden unter anderem zentrale Managementkompetenzen wie die *Voice of the Customer*-Methodik, die Bewertung und Messung von VOC, *Active Listening* für VOC oder die *Voc Journey* bearbeitet. 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.

Andererseits ist der Universitätskurs an die akademischen Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten angepasst, indem Lehrmaterial in verschiedenen Multimedia- und Textformaten angeboten wird, was eine personalisierte und effiziente Lernerfahrung garantiert.

Darüber hinaus konzentriert sich der Lehrplan auf die Förderung von Führungsqualitäten und Teamarbeit, um Fähigkeiten aus einer strategischen und technologischen Perspektive zu entwickeln. Kurz gesagt, das Programm zielt darauf ab, die Kompetenzen von Fachleuten im digitalen Bereich mit einer innovativen Perspektive und einer soliden akademischen Weiterbildung zu aktualisieren und zu erweitern.

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

### Modul 1

Customer Experience: Neuer Kunde oder Verbraucher



### Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Customer Experience vollkommen online zu absolvieren. Während der 12-monatigen Spezialisierung wird der Student jederzeit auf alle Inhalte dieses Programms zugreifen können, was ihm die Möglichkeit gibt, seine Studienzeit selbst zu verwalten.

*Ein einzigartiges, wichtiges und entscheidendes Programm, um Ihre berufliche Entwicklung voranzutreiben und den endgültigen Sprung zu schaffen.*

**Modul 1. Customer Experience: Neuer Kunde oder Verbraucher**

**1.1. Kundenerfahrung**

- 1.1.1. Kundenerfahrung. Kausalmodell Erfahrung-Zufriedenheit
- 1.1.2. Customer Experience Management (CEM)
- 1.1.3. Customer Experience vs. *Brand Experience*
- 1.1.4. Von Customer Experience zu Customer Experience Management

**1.2. Der neue Verbraucher**

- 1.2.1. Der neue Verbraucher. Relational vs. transaktional
- 1.2.2. Trends auf dem aktuellen Markt
  - 1.2.2.1. Nachhaltigkeit, soziale Verantwortung
- 1.2.3. Auswirkungen von Technologie und sozialen Netzwerken auf das Verhalten des neuen Verbrauchers. Digitale Trends
  - 1.2.3.1. Omni-Channeling, Überinformation, immersive Erlebnisse
- 1.2.4. Der Verbraucher als Botschafter des Unternehmens

**1.3. Die Methodik der Stimme des Kunden (VOC)**

- 1.3.1. Methodik VOC
- 1.3.2. *Customer Experience Insights*
- 1.3.3. VOC-Programm als strategische Grundlage für CX

**1.4. VOC-Methodiken. Mapping**

- 1.4.1. Touchpoint-Mapping
- 1.4.2. *Voc Journey*
- 1.4.3. Empathie-Mapping
- 1.4.4. MOTS-Identifizierung

**1.5. VOC-Programm. Die wichtigsten Grundsätze**

- 1.5.1. Zuhören
- 1.5.2. Fragen stellen
- 1.5.3. Interpretieren
- 1.5.4. Agieren
- 1.5.5. Überwachen
- 1.5.6. Gestalten

**1.6. Definition eines VOC-Programms Etappen**

- 1.6.1. Phase der Bewusstseinsbildung
- 1.6.2. Phase der Sammlung
- 1.6.3. Phase der Analyse
- 1.6.4. Phase der Aktion
- 1.6.5. Phase der Bewertung

**1.7. Einholung der Stimme des Kunden: VOC-Forschungsdesign**

- 1.7.1. Festlegen der Ziele und des Umfangs der Forschung
- 1.7.2. Quantitative und qualitative Datenerhebungstechniken
- 1.7.3. Auswahl der Datenerhebungsmethoden
- 1.7.4. Entwurf von Fragebögen und Interviewleitfäden
- 1.7.5. Erhebungsinstrumente

**1.8. Analyse der Stimme des Kunden**

- 1.8.1. Identifizierung von Mustern und Trends in den gesammelten Daten
- 1.8.2. Interpretation der Daten zur Ermittlung der Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Kunden
- 1.8.3. Anwendung von qualitativen Instrumenten
- 1.8.4. Analyse-Tools

**1.9. Bewertung und Messung der Stimme des Kunden**

- 1.9.1. Traditionelle Systeme: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Messung von Emotionen
- 1.9.3. Was gibt es Neues bei der VOC-Messung?
- 1.9.4. Möglichkeiten zur Verbesserung erkennen

**1.10. Aktives Zuhören für VOC**

- 1.10.1. Dynamisches Zuhören und Beobachtung VOC
- 1.10.2. Kundenservice als Zuhörmethode
- 1.10.3. Stimmungsanalyse in sozialen Netzwerken



# 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.



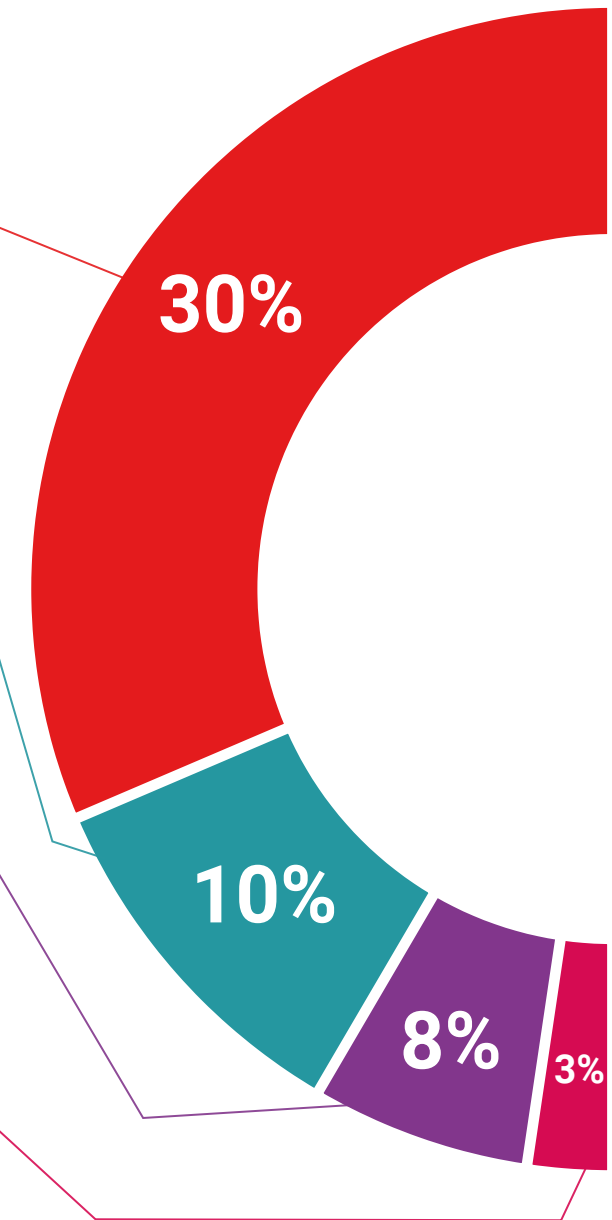
### Übungen zu Managementfähigkeiten

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.







“

*Die Vertiefung des Konzepts des neuen Verbrauchers ermöglicht es Ihnen, ein breites und umfassendes Wissen über die wichtigsten Themen der Customer Experience zu erwerben”*

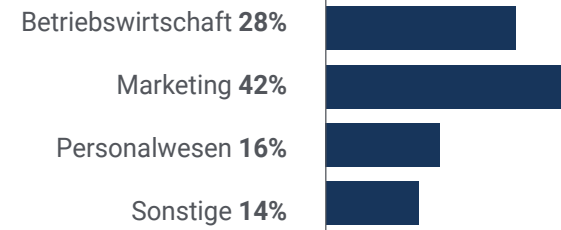
## Durchschnittliches Alter

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

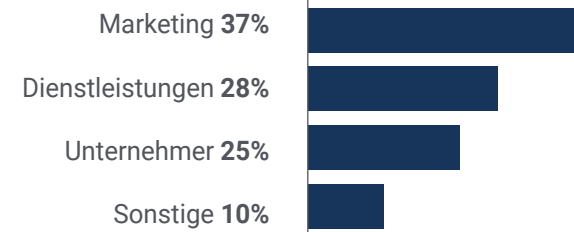
## 2 Jahre Erfahrung



## Ausbildung

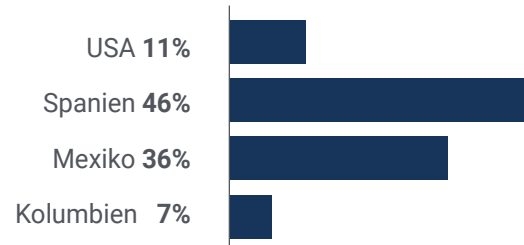


## Akademisches Profil



## Geografische Verteilung

---



## Adrián Toledo Díaz

---

Spezialist in Digitalem Marketing

*“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 Universitätsabschlusses besteht aus hoch angesehenen Fachleuten mit umfassender Erfahrung im Bereich des digitalen Marketings. Sie sind alle aktiv und können so den Studenten eine aktuelle Weiterbildung auf der Grundlage der neuesten Trends und bewährten Praktiken im Bereich *Customer Intelligence* bieten. So können die Dozenten den Studenten eine umfassende und praktische Vorstellung von der Bedeutung von CX im heutigen Geschäftsumfeld sowie von den Tools und Strategien zur Verbesserung der Benutzererfahrung vermitteln. Darüber hinaus garantiert ihr beruflicher Hintergrund einen qualitativ hochwertigen Unterricht und einen Bezug zur Unternehmensrealität, der es den Studenten ermöglicht, das Gelernte in ihrer täglichen Arbeit anzuwenden.





“

*Die besten Experten für digitales Marketing bieten Ihnen die wichtigsten Werkzeuge, um Ihr Unternehmen zum beruflichen Erfolg zu führen”*

## 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



09

# Auswirkung auf Ihre Karriere

Dieses Universitätsprogramm kann die Karriere eines Spezialisten für digitales Marketing erheblich beeinflussen, da es ihm die Fähigkeiten und das Wissen vermittelt, um ein außergewöhnliches Kundenerlebnis während des gesamten Kauf- und Nachverkaufsprozesses zu bieten. Dies kann den Ruf und die Wahrnehmung der Marke verbessern, was wiederum die Kundentreue und -bindung erhöhen kann. Durch die Entwicklung von CX-Fähigkeiten ist die Fachkraft außerdem besser darauf vorbereitet, sich an Veränderungen auf dem Markt anzupassen und die Herausforderungen der digitalen Transformation zu meistern.





“

*Dank dieses Abschlusses werden Sie Netzwerke aufbauen, um sich mit Menschen auszutauschen, die die gleichen Interessen haben wie Sie und die zu zukünftigen Kunden und Partnern werden könnten”*

*Wenn Sie auf der Suche nach einem Abschluss sind, mit dem Sie sich für eine deutliche Gehaltserhöhung qualifizieren können, haben Sie die Möglichkeit, genau das zu tun.*

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

Der Universitätskurs in Customer Experience 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.

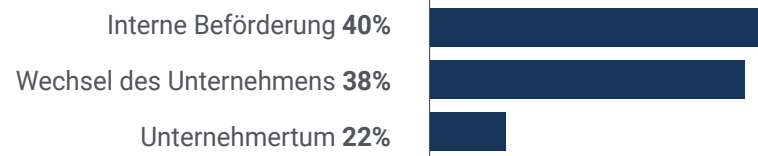
Wenn Sie sich verbessern, eine positive Veränderung auf beruflicher Ebene erreichen und mit den Besten zusammenarbeiten wollen, sind Sie hier genau richtig.

*Wenn Sie sich für diesen Abschluss entscheiden, entscheiden Sie sich für eine qualitativ hochwertige Weiterbildung, die laut Forbes von der besten Online-Universität der Welt anerkannt wird.*

**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

Unternehmen, die sich auf digitales Marketing spezialisiert haben und einen Experten für Customer Experience beschäftigen, können davon erheblich profitieren. Diese Experten sind in der Lage, Marketingstrategien zu entwerfen und umzusetzen, die darauf abzielen, das Kundenerlebnis zu verbessern. Dies kann zu einer stärkeren Kundentreue und -bindung sowie zu einem Wettbewerbsvorteil auf dem Markt führen. Darüber hinaus können Spezialisten mit CX-Kenntnissen Unternehmen dabei helfen, sich an Veränderungen auf dem Markt anzupassen und den Branchentrends und Best Practices voraus zu sein.



“

*Bringen Sie Ihre Karriere auf das höchste Niveau und streben Sie dank TECH nach Stellen in großen Unternehmen des Sektors”*

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 Experience 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 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 Technologische 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 Experience**

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 Experience

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

# Universitätskurs

## Customer Experience

