

# Universitätskurs

Fortschrittliche Technologie und  
Tools für Customer Experience



## Universitätskurs Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online
- » Gerichtet an: Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Studiengänge in den Bereichen Sozial- und Rechtswissenschaften, Verwaltung oder Betriebswirtschaft abgeschlossen haben

Internetzugang: [www.techtitude.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/fortschrittliche-technologie-tools-customer-experience](http://www.techtitude.com/de/wirtschaftsschule/universitatskurs/fortschrittliche-technologie-tools-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

Studienmethodik

---

Seite 24

07

Profil unserer Studenten

---

Seite 34

08

Kursleitung

---

Seite 38

09

Auswirkung auf Ihre Karriere

---

Seite 42

10

Vorteile für Ihr Unternehmen

---

Seite 46

11

Qualifizierung

---

Seite 50

# 01

# Willkommen

Heutzutage ist der Einsatz neuer Technologien in Kundenerfahrungsprozessen unerlässlich, um die Zufriedenheit der Nutzer und die Effizienz des Unternehmens zu verbessern. Künstliche Intelligenz, Stimmungsanalyse, Personalisierung, Omni-Channeling und Marketing-Automatisierung sind nur einige Beispiele für Tools, die das Kundenerlebnis erheblich verbessern können. Daher ist dieses Hochschulprogramm von TECH eine wertvolle Investition für alle Fachleute, die an der Verbesserung der Kundenerfahrung in ihrem Unternehmen interessiert sind. Mit einer innovativen Lehrmethodik wie *Relearning* und einem 100%igen Online-Format bietet dieser Studiengang den Studenten die Flexibilität, ihre akademischen Ressourcen in ihrem eigenen Tempo zu organisieren, was ihn zu einer idealen Option für diejenigen macht, die ihre berufliche Karriere verbessern und gleichzeitig weiterarbeiten möchten.



Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience  
TECH Technologische Universität



“

*Mit der Einschreibung in diesen  
Universitätskurs erhalten Sie Zugang zu einer  
differenzierten Fortbildung, die Sie in jedem  
Kundenerfahrungsprozess hervorheben wird“*

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

Dieser Universitätskurs zielt darauf ab, Fachleuten die notwendigen Fähigkeiten zu vermitteln, um die Kundenerfahrung mithilfe fortschrittlicher Technologien und Techniken zu verbessern. Die Studenten lernen den Umgang mit Tools wie Chatbots und befassen sich mit Stimmungsanalyse, Personalisierung, Omni-Channeling und Automatisierungsprozessen, um die Effizienz und Nutzerzufriedenheit zu verbessern. Auf diese Weise werden die Fachleute darauf vorbereitet, diese Tools in ihrem Unternehmen anzuwenden und sich in einem sich ständig weiterentwickelnden Markt von der Konkurrenz abzuheben.



“

*Mit TECH können Sie Ihre berufliche Karriere vorantreiben und die Ziele erreichen, die Sie sich gesetzt haben, und das alles dank einer fundierten und aktuellen Fortbildung in den modernsten Technologien“*

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

Der **Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

Kennen der sich abzeichnenden Trends auf dem Markt und deren Auswirkungen auf das Kaufverhalten

02

Definieren der Grundlagen für die Umsetzung eines CX-Projekts

03

Entwerfen eines effektiven, entscheidungsorientierten Modells zur Steuerung der Kundenzufriedenheit mit mehreren Rollen





04

Identifizieren des besten Kundenerfahrungs-KPIs je nach Art des Unternehmens

05

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

06

Analysieren des Einflusses der Technologie auf das Einkaufserlebnis und wie man sie nutzen kann, um die Interaktion mit den Kunden im Geschäft zu verbessern

05

# Struktur und Inhalt

Der Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience ist auf die Bedürfnisse von Fachleuten in diesem Bereich ausgerichtet. Dieses Programm ist zu 100% online und bietet den Studenten die Flexibilität, jederzeit und überall zu studieren. Außerdem dauert das Programm sechs Wochen und bietet eine einzigartige und motivierende Lernerfahrung, die die notwendigen Fähigkeiten vermittelt, um sich im Bereich der *Customer Experience* auszuzeichnen. Darüber hinaus ermöglicht die pädagogische *Relearning*-Methode den Studenten eine flexible Organisation der akademischen Ressourcen, die sich an ihre Zeitpläne und beruflichen Verpflichtungen anpasst und so eine optimale Aufnahme der Inhalte gewährleistet.



“

*Beherrschen Sie dank dieses Universitätskurses die Systeme zur Erfassung von Kundeninformationen und entwickeln Sie Benutzererfahrungen, die Ihr Unternehmen zum Erfolg führen werden“*

## Lehrplan

Das Ziel des Universitätskurses in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience ist die Verbesserung der analytischen Kapazität und der effektiven Entscheidungsfindung im Bereich Customer Experience unter Verwendung der fortschrittlichsten technologischen Tools in diesem Sektor.

Während sechs Wochen werden grundlegende Themen behandelt, wie Systeme zur Erfassung von Nutzerinformationen, CRM, Analyse und Gewinnung von *Insights* über Kunden, Systeme zur Einspeisung von *Customer Profiles* oder die *Customer Data Platform* (CPD). Der Studiengang zielt darauf ab, Führungskräfte hervorzubringen, die in der Lage sind, hochleistungsfähige Teams im digitalen Sektor zu führen, indem sie Entscheidungs- und Projektmanagementfähigkeiten aus einer strategischen, technologischen und innovativen Perspektive entwickeln.

Das Programm passt sich an die akademischen Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten an, indem es Lehrmaterial in verschiedenen

Multimedia- und Textformaten anbietet, was eine personalisierte und effiziente Lernerfahrung garantiert. Führungsqualitäten und Teamarbeit werden gefördert, um Fähigkeiten aus einer strategischen und technologischen Perspektive zu entwickeln.

Kurz gesagt, der Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience zielt darauf ab, die Kompetenzen von Fachkräften im digitalen Sektor mit einer innovativen Perspektive und einer soliden akademischen Qualifikation zu aktualisieren und zu erweitern. Die Studenten werden in der Lage sein, Managementfähigkeiten zu entwickeln und praktisches Wissen zu erwerben, das sie in ihrem Arbeitsumfeld anwenden können, was ihnen einen Vorteil auf dem wettbewerbsintensiven Markt des digitalen Marketings verschaffen wird.

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

### Modul 1

Fortschrittliche Technologie und Tools für *Customer Experience*.  
*Customer Department Platform* (CDP)



### Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience vollständig online zu entwickeln. 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 Studienzzeit selbst zu verwalten.

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

**Modul 1.** Fortschrittliche Technologie und Tools für *Customer Experience Customer Department Platform (CDP)*

**1.1. Technologie als Wegbereiter für ein besseres Kundenerlebnis**

- 1.1.1. Grundlagen für ein technologiegestütztes CX-System
- 1.1.2. Technologie in Verbindung mit CX
- 1.1.3. Technologie im Dienste der Menschen
- 1.1.4. Praktische Anwendung

**1.2. Erste technologische Diagnose zur Verbesserung des Kundenerlebnisses**

- 1.2.1. Durchführen einer Diagnose von Innovation und Technologie
- 1.2.2. Unternehmenstypen auf der Grundlage ihres technologischen Reifegrads
- 1.2.3. Phasen für eine effektive Implementierung von Technologie

**1.3. Systeme zur Sammlung von Kundeninformationen**

- 1.3.1. Kundenfeedback als Grundlage für aktionsfähige CX
- 1.3.2. Quellen für die direkte Informationsbeschaffung
- 1.3.3. Indirekte Quellen für die Informationsbeschaffung
- 1.3.4. Innovative Quellen der Kundengewinnung
- 1.3.5. Praktische Anwendung

**1.4. Systeme zur Erfassung und Speicherung von Kundeninformationen, CRM**

- 1.4.1. Das CRM. Relevanz
- 1.4.2. Praktische Anwendungen von CRM in einem Unternehmen
- 1.4.3. Integrationen als wesentliches Element zur Förderung und Optimierung der Nutzung von CRM
- 1.4.4. Kernelemente für den Aufbau und die Pflege von CRM-Informationen

**1.5. Systeme zur Analyse und Gewinnung von *Insights* über Kunden**

- 1.5.1. 360°-Kundeneinblick
- 1.5.2. Unterschiede zwischen CRM und CEM
- 1.5.3. Grundlagen für die Einrichtung eines nützlichen CEM-Systems
- 1.5.4. Praktische Anwendung

**1.6. Systeme zur Einspeisung von *Customer Profiles***

- 1.6.1. Verwaltung von CRM-Informationen zur Verbesserung der Kundenkenntnis
- 1.6.2. Plattformen, die eine ganzheitliche Sicht auf die Kunden ermöglichen
- 1.6.3. Praktische Anwendung

**1.7. Systeme zur Förderung und Personalisierung des Kundenerlebnisses, CDP**

- 1.7.1. *Customer Data Platform* (CDP)
- 1.7.2. CDP zur Verbesserung von CX
- 1.7.3. *Customer intelligence Platform* (CIP), ein Schritt über die CDP hinaus

**1.8. Marktforschungssysteme**

- 1.8.1. Die Bedeutung der Einbindung aktueller und potenzieller Kunden
- 1.8.2. *CX-Research* zur Einbeziehung des Kunden in unsere strategischen Entscheidungen
- 1.8.3. Plattformen zur Beobachtung von Markt-*Insights* und Trends
- 1.8.4. Praktische Anwendung

**1.9. GDPR, sicherer Rahmen für die Verarbeitung von Kundendaten**

- 1.9.1. GDPR. Für wen gilt sie
- 1.9.2. Kernelemente der GDPR-Compliance
- 1.9.3. Nichteinhaltung der GDPR. Konsequenzen

**1.10. Das technologische Ökosystem zur Verbesserung der CX-Strategie**

- 1.10.1. Bedeutung einer robusten Technologie für eine hervorragende CX
- 1.10.2. Diagramm der Integration von CX-Systemen
- 1.10.3. Der entscheidende Faktor, um sicherzustellen, dass die Technologie nicht gegen CX arbeitet



“

*Sie werden ein umfassendes  
Verständnis der Systeme zur Erstellung  
von Kundenprofilen entwickeln  
und sich mit den Plattformen zur  
Förderung und Personalisierung des  
Kundenerlebnisses auseinandersetzen“*

# 06

# Studienmethodik

TECH ist die erste Universität der Welt, die die Methodik der **case studies** mit **Relearning** kombiniert, einem 100%igen Online-Lernsystem, das auf geführten Wiederholungen basiert.

Diese disruptive pädagogische Strategie wurde entwickelt, um Fachleuten die Möglichkeit zu bieten, ihr Wissen zu aktualisieren und ihre Fähigkeiten auf intensive und gründliche Weise zu entwickeln. Ein Lernmodell, das den Studenten in den Mittelpunkt des akademischen Prozesses stellt und ihm die Hauptrolle zuweist, indem es sich an seine Bedürfnisse anpasst und die herkömmlichen Methoden beiseite lässt.



“

*TECH bereitet Sie darauf vor, sich neuen Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu stellen und in Ihrer Karriere erfolgreich zu sein“*

## Der Student: die Priorität aller Programme von TECH

Bei der Studienmethodik von TECH steht der Student im Mittelpunkt.

Die pädagogischen Instrumente jedes Programms wurden unter Berücksichtigung der Anforderungen an Zeit, Verfügbarkeit und akademische Genauigkeit ausgewählt, die heutzutage nicht nur von den Studenten, sondern auch von den am stärksten umkämpften Stellen auf dem Markt verlangt werden.

Beim asynchronen Bildungsmodell von TECH entscheidet der Student selbst, wie viel Zeit er mit dem Lernen verbringt und wie er seinen Tagesablauf gestaltet, und das alles bequem von einem elektronischen Gerät seiner Wahl aus. Der Student muss nicht an Präsenzveranstaltungen teilnehmen, die er oft nicht wahrnehmen kann. Die Lernaktivitäten werden nach eigenem Ermessen durchgeführt. Er kann jederzeit entscheiden, wann und von wo aus er lernen möchte.



*Bei TECH gibt es KEINE Präsenzveranstaltungen  
(an denen man nie teilnehmen kann)*



## Die international umfassendsten Lehrpläne

TECH zeichnet sich dadurch aus, dass sie die umfassendsten Studiengänge im universitären Umfeld anbietet. Dieser Umfang wird durch die Erstellung von Lehrplänen erreicht, die nicht nur die wesentlichen Kenntnisse, sondern auch die neuesten Innovationen in jedem Bereich abdecken.

Durch ihre ständige Aktualisierung ermöglichen diese Programme den Studenten, mit den Veränderungen des Marktes Schritt zu halten und die von den Arbeitgebern am meisten geschätzten Fähigkeiten zu erwerben. Auf diese Weise erhalten die Studenten, die ihr Studium bei TECH absolvieren, eine umfassende Vorbereitung, die ihnen einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil verschafft, um in ihrer beruflichen Laufbahn voranzukommen.

Und das von jedem Gerät aus, ob PC, Tablet oder Smartphone.

“

*Das Modell der TECH ist asynchron, d. h. Sie können an Ihrem PC, Tablet oder Smartphone studieren, wo immer Sie wollen, wann immer Sie wollen und so lange Sie wollen“*

## Case studies oder Fallmethode

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Wirtschaftshochschulen der Welt. Sie wurde 1912 entwickelt, damit Studenten der Rechtswissenschaften das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernten, sondern auch mit realen komplexen Situationen konfrontiert wurden. Auf diese Weise konnten sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Bei diesem Lehrmodell ist es der Student selbst, der durch Strategien wie *Learning by doing* oder *Design Thinking*, die von anderen renommierten Einrichtungen wie Yale oder Stanford angewandt werden, seine berufliche Kompetenz aufbaut.

Diese handlungsorientierte Methode wird während des gesamten Studiengangs angewandt, den der Student bei TECH absolviert. Auf diese Weise wird er mit zahlreichen realen Situationen konfrontiert und muss Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und seine Ideen und Entscheidungen verteidigen. All dies unter der Prämisse, eine Antwort auf die Frage zu finden, wie er sich verhalten würde, wenn er in seiner täglichen Arbeit mit spezifischen, komplexen Ereignissen konfrontiert würde.



## Relearning-Methode

Bei TECH werden die *case studies* mit der besten 100%igen Online-Lernmethode ergänzt: *Relearning*.

Diese Methode bricht mit traditionellen Lehrmethoden, um den Studenten in den Mittelpunkt zu stellen und ihm die besten Inhalte in verschiedenen Formaten zu vermitteln. Auf diese Weise kann er die wichtigsten Konzepte der einzelnen Fächer wiederholen und lernen, sie in einem realen Umfeld anzuwenden.

In diesem Sinne und gemäß zahlreicher wissenschaftlicher Untersuchungen ist die Wiederholung der beste Weg, um zu lernen. Aus diesem Grund bietet TECH zwischen 8 und 16 Wiederholungen jedes zentralen Konzepts innerhalb ein und derselben Lektion, die auf unterschiedliche Weise präsentiert werden, um sicherzustellen, dass das Wissen während des Lernprozesses vollständig gefestigt wird.

*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.*



## Ein 100%iger virtueller Online-Campus mit den besten didaktischen Ressourcen

Um seine Methodik wirksam anzuwenden, konzentriert sich TECH darauf, den Studenten Lehrmaterial in verschiedenen Formaten zur Verfügung zu stellen: Texte, interaktive Videos, Illustrationen und Wissenskarten, um nur einige zu nennen. Sie alle werden von qualifizierten Lehrkräften entwickelt, die ihre Arbeit darauf ausrichten, reale Fälle mit der Lösung komplexer Situationen durch Simulationen, dem Studium von Zusammenhängen, die für jede berufliche Laufbahn gelten, und dem Lernen durch Wiederholung mittels Audios, Präsentationen, Animationen, Bildern usw. zu verbinden.

Die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse auf dem Gebiet der Neurowissenschaften weisen darauf hin, dass es wichtig ist, den Ort und den Kontext, in dem der Inhalt abgerufen wird, zu berücksichtigen, bevor ein neuer Lernprozess beginnt. Die Möglichkeit, diese Variablen individuell anzupassen, hilft den Menschen, sich zu erinnern und Wissen im Hippocampus zu speichern, um es langfristig zu behalten. Dies ist ein Modell, das als *Neurocognitive context-dependent e-learning* bezeichnet wird und in diesem Hochschulstudium bewusst angewendet wird.

Zum anderen, auch um den Kontakt zwischen Mentor und Student so weit wie möglich zu begünstigen, wird eine breite Palette von Kommunikationsmöglichkeiten angeboten, sowohl in Echtzeit als auch zeitversetzt (internes Messaging, Diskussionsforen, Telefondienst, E-Mail-Kontakt mit dem technischen Sekretariat, Chat und Videokonferenzen).

Darüber hinaus wird dieser sehr vollständige virtuelle Campus den Studenten der TECH die Möglichkeit geben, ihre Studienzeiten entsprechend ihrer persönlichen Verfügbarkeit oder ihren beruflichen Verpflichtungen zu organisieren. Auf diese Weise haben sie eine globale Kontrolle über die akademischen Inhalte und ihre didaktischen Hilfsmittel, in Übereinstimmung mit ihrer beschleunigten beruflichen Weiterbildung.



*Der Online-Studienmodus dieses Programms wird es Ihnen ermöglichen, Ihre Zeit und Ihr Lerntempo zu organisieren und an Ihren Zeitplan anzupassen“*

### Die Wirksamkeit der Methode wird durch vier Schlüsselergebnisse belegt:

1. Studenten, die diese Methode anwenden, nehmen nicht nur Konzepte auf, sondern entwickeln auch ihre geistigen Fähigkeiten durch Übungen zur Bewertung realer Situationen und zur Anwendung ihres Wissens.
2. Das Lernen basiert auf praktischen Fähigkeiten, die es den Studenten ermöglichen, sich besser in die reale Welt zu integrieren.
3. Eine einfachere und effizientere Aufnahme von Ideen und Konzepten wird durch die Verwendung von Situationen erreicht, die aus der Realität entstanden sind.
4. Das Gefühl der Effizienz der investierten Anstrengung wird zu einem sehr wichtigen Anreiz für die Studenten, was sich in einem größeren Interesse am Lernen und einer Steigerung der Zeit, die für die Arbeit am Kurs aufgewendet wird, niederschlägt.

## Die von ihren Studenten am besten bewertete Hochschulmethodik

Die Ergebnisse dieses innovativen akademischen Modells lassen sich an der Gesamtzufriedenheit der Absolventen der TECH ablesen.

Die Studenten bewerten die Qualität der Lehre, die Qualität der Materialien, die Kursstruktur und die Ziele als hervorragend. So überrascht es nicht, dass die Einrichtung von ihren Studenten auf der Bewertungsplattform Trustpilot mit 4,9 von 5 Punkten am besten bewertet wurde.

*Sie können von jedem Gerät mit Internetanschluss (Computer, Tablet, Smartphone) auf die Studieninhalte zugreifen, da TECH in Sachen Technologie und Pädagogik führend ist.*

*Sie werden die Vorteile des Zugangs zu simulierten Lernumgebungen und des Lernens durch Beobachtung, d. h. Learning from an expert, nutzen können.*



In diesem Programm stehen Ihnen die besten Lehrmaterialien zur Verfügung, die sorgfältig vorbereitet wurden:



#### Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachkräfte, 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 ein audiovisuelles Format übertragen, das unsere Online-Arbeitsweise mit den neuesten Techniken ermöglicht, die es uns erlauben, Ihnen eine hohe Qualität in jedem der Stücke zu bieten, die wir Ihnen zur Verfügung stellen werden.



#### Übungen für Fertigkeiten und Kompetenzen

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



#### Interaktive Zusammenfassungen

Wir präsentieren die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu festigen.

Dieses einzigartige System für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als „Europäische Erfolgsgeschichte“ ausgezeichnet.



#### Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente, internationale Leitfäden... In unserer virtuellen Bibliothek haben Sie Zugang zu allem, was Sie für Ihre Ausbildung benötigen.





#### Case Studies

Sie werden eine Auswahl der besten *case studies* zu diesem Thema bearbeiten. Die Fälle werden von den besten Spezialisten der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut.



#### Testing & Retesting

Während des gesamten Programms werden Ihre Kenntnisse in regelmäßigen Abständen getestet und wiederholt. Wir tun dies auf 3 der 4 Ebenen der Millerschen Pyramide.



#### Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt. Das sogenannte *Learning from an Expert* stärkt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen in unsere zukünftigen schwierigen Entscheidungen.



#### Kurzanleitungen zum Vorgehen

TECH bietet die wichtigsten Inhalte des Kurses in Form von Arbeitsblättern oder Kurzanleitungen an. Ein synthetischer, praktischer und effektiver Weg, um dem Studenten zu helfen, in seinem Lernen voranzukommen.



07

# Profil unserer Studenten

Der Universitätskurs richtet sich an Hochschulabsolventen, die zuvor einen der Abschlüsse in den Bereichen Sozial- oder Rechtswissenschaften, Verwaltung oder 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 belegt werden, die einen Hochschulabschluss in einem beliebigen Bereich haben und über zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich des digitalen Marketings verfügen.



“

*Sie werden die Möglichkeit haben, professionelle Kontakte mit Menschen aus der ganzen Welt zu knüpfen, die Ihre Interessen teilen, was zu zukünftigen Geschäftsmöglichkeiten und Beziehungen zu potenziellen Kunden oder Vertriebshändlern führen könnte“*

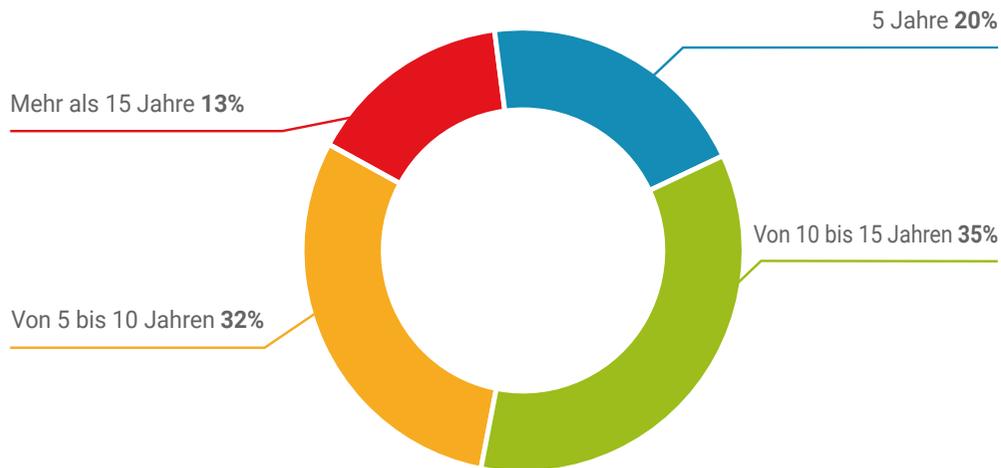
### Durchschnittliches Alter

---

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

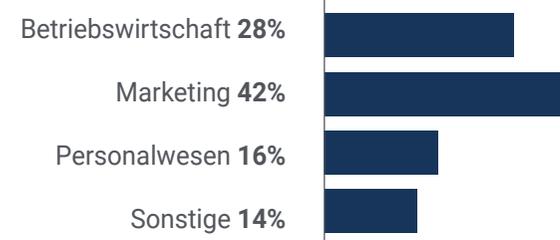
### Jahre Erfahrung

---



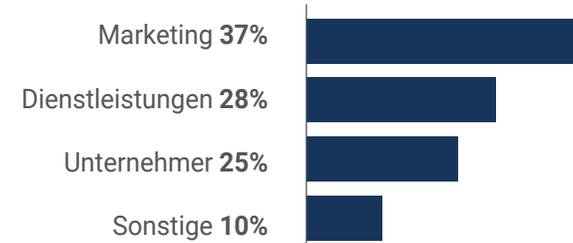
### Ausbildung

---



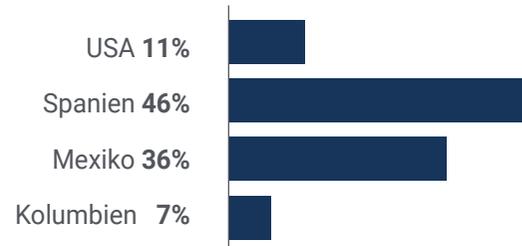
### Akademisches Profil

---



## Geografische Verteilung

---



## Cristina González Atias

---

Analystin für Kundenerfahrung

*"Dieses Programm war eine unglaublich wertvolle Erfahrung für meine Karriere. Die Professoren sind echte Experten auf dem Gebiet und die pädagogische Methodik des Relearnings ermöglichte es mir, das erworbene Wissen sofort anzuwenden. Die Flexibilität des Online-Programms ermöglichte es mir, es zu absolvieren, ohne meine tägliche Arbeit zu unterbrechen. Ich würde es auf jeden Fall weiterempfehlen"*

08

# Kursleitung

Der Lehrkörper dieses Hochschulabschlusses besteht aus Fachleuten mit umfassender Erfahrung im Bereich Technologie und digitales Marketing. Die Professoren verfügen über eine solide akademische Ausbildung und eine herausragende Erfolgsbilanz in Spitzenunternehmen, was es ihnen ermöglicht, eine vollständige und aktuelle Vision des Marktes zu vermitteln. Darüber hinaus ist das Dozententeam bestens darauf vorbereitet, die Studenten in ihrem Lernprozess zu begleiten und ihnen einen fundierten und praktischen Unterricht zu bieten.



“

*Dieses Dozententeam ist bestens  
darauf vorbereitet, den Studenten eine  
umfassende und aktuelle Fortbildung  
im Bereich Kundenservice zu bieten“*

## Leitung



### Fr. Yépez Molina, Pilar

- ♦ Marketingberaterin und -Trainerin für Unternehmen unter der Marke La Digitalista
- ♦ Executive Creative Director und Gründungspartnerin bei ÚbicaBelow, wo sie On- und Offline Marketingkampagnen entwickelt und gestaltet
- ♦ Executive Creative Director für die Erstellung und Entwicklung von Offline und Beziehungsmarketingkampagnen für Kunden Online und offline bei Sidecar SGM
- ♦ Online Creative Manager und Executive Creative Director bei MC Comunicación
- ♦ 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 Business School
- ♦ Aufbaustudiengang in Relationship Marketing vom Institut für Digitale Wirtschaft ICEMD
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Public Relations an der Universität von Sevilla



## Professoren

### Hr. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ Customer Intelligence Director bei Iberostar Group
- ♦ Digital Project Manager bei Iberostar Group
- ♦ Analyst für Innovation und Guest Experience
- ♦ Berater für Außenhandel und Investitionen
- ♦ Empfangs- und Kundenservicemitarbeiter
- ♦ Masterstudiengang in International Business Management vom Zentrum für Wirtschafts- und Handelsstudien (CECO)
- ♦ Programm für Managemententwicklung, Verwaltung und Management von der Deusto Business School
- ♦ Hochschulabschluss in Betriebswirtschaftslehre mit Spezialisierung auf Marketing und Vertrieb von der Universität Deusto Business School

“

*Nutzen Sie die Gelegenheit, sich über die neuesten Fortschritte auf diesem Gebiet zu informieren und diese in Ihrer täglichen Praxis anzuwenden“*

09

# Auswirkung auf Ihre Karriere

Das Studium dieses Hochschulabschlusses kann sich erheblich auf die berufliche Laufbahn von Fachleuten in diesem Sektor auswirken. Dieser Studiengang bietet eine spezialisierte Fortbildung in der Umsetzung von Strategien und technologischen Instrumenten bei der Gestaltung und Überwachung der Kundenerfahrung. Dies ermöglicht es den Fachleuten, sich in ihrem Bereich zu profilieren und ihre Fähigkeit zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und -loyalität zu steigern. Darüber hinaus ermöglicht das Online-Studium den Studenten, ihr Studium an ihren Zeitplan und ihre beruflichen Verpflichtungen anzupassen, was die Einbindung der neuen Fähigkeiten und Kenntnisse in ihre tägliche Arbeit erleichtert.



“

*Dieser Universitätskurs ist die ideale Wahl, um spezialisiertes und exklusives Wissen über die neuesten Technologien im Bereich Customer Experience zu erwerben"*

*Wenn Sie Ihre Karriere in Ihrem Unternehmen vorantreiben wollen oder planen, ein eigenes Projekt zu starten, ist dieses Programm die ideale Wahl, um in einer dieser beiden Optionen erfolgreich zu sein.*

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

Der Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience der TECH ist ein intensives Programm, das Sie darauf vorbereitet, Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich *Customer Service* zu treffen. Das Hauptziel ist es, Ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Wir helfen Ihnen, erfolgreich zu sein.

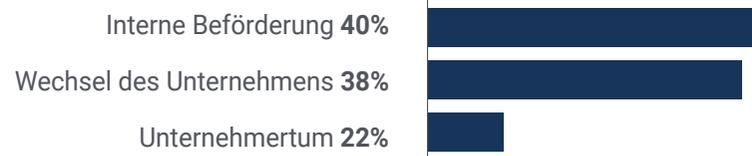
Wenn Sie sich verbessern, eine positive Veränderung auf beruflicher Ebene erreichen und mit den Besten zusammenarbeiten wollen, sind Sie hier genau richtig.

*Wenn Sie diese Qualifizierung in Ihrem Lebenslauf nachweisen können, haben Sie Zugang zu einer beträchtlichen Gehaltserhöhung, die dem Prestige Ihrer beruflichen Qualität entspricht.*

### 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

Eine Fachkraft, die den Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience absolviert hat, kann für Unternehmen von großem Nutzen sein. Diese Art von Fachleuten ist bestens geschult, um Strategien und Tools umzusetzen, die die Kundenzufriedenheit und -loyalität verbessern, was zu einer Steigerung des Umsatzes und einer Verbesserung des Rufs des Unternehmens führen kann. Darüber hinaus ermöglicht eine spezialisierte Weiterbildung in fortschrittlichen Technologien und Tools eine höhere Effizienz und Effektivität bei der täglichen Arbeit, was sich positiv auf die Produktivität und Rentabilität des Unternehmens auswirken kann.



“

*Indem Sie Ihre Fähigkeiten und Kenntnisse im Rahmen dieses Programms erweitern, werden Sie in der Lage sein, das Wachstum des Unternehmens, für das Sie arbeiten, auf sichere und sinnvolle Weise voranzutreiben“*

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 Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience garantiert neben der präzisesten und aktuellsten Fortbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologische Universität ausgestellten Diplom.



“

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

Dieser **Universitätskurs in Fortschrittliche Technologie und Tools für 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 Fortschrittliche Technologie und Tools für Customer Experience**

Modalität: **online**

Dauer: **6 Wochen**



\*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

Fortschrittliche  
Technologie und Tools  
für Customer Experience

- » Modalität: **online**
- » Dauer: **6 Wochen**
- » Qualifizierung: **TECH Technische Universität**
- » Zeitplan: **in Ihrem eigenen Tempo**
- » Prüfungen: **online**

# Universitätskurs

Fortschrittliche Technologie und  
Tools für Customer Experience