

# Universitätskurs

## Innovation in Customer Experience



## Universitätskurs

### Innovation in 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- oder Rechtswissenschaften, Verwaltung oder Business Administration abgeschlossen haben.

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

Innovation in *Customer Experience* ist entscheidend für den Erfolg eines jeden Unternehmens. Kunden erwarten eine personalisierte, nahtlose und bequeme Erfahrung an allen Kontaktpunkten mit dem Unternehmen. Aus diesem Grund setzen immer mehr Unternehmen neue Technologien in ihren Prozessen und Strategien ein, um die Interaktion mit ihren Kunden zu verbessern. Vor diesem Hintergrund hat TECH diesen Studiengang entwickelt, der eine einzigartige Möglichkeit bietet, die neuesten Trends und Fortschritte in diesem Bereich kennen zu lernen. Da der Studiengang zu 100% online angeboten wird, können die Studenten jederzeit und überall auf die akademischen Ressourcen zugreifen. Darüber hinaus ermöglicht die didaktische *Relearning*-Methodik eine personalisierte und dynamische Lernerfahrung, die auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten zugeschnitten ist.



Universitätskurs in Innovation in Customer Experience.  
TECH Technologische Universität



“

*Heben Sie sich von anderen Kandidaten durch modernes Wissen ab, das an neue Technologien und Geschäftsanforderungen angepasst ist”*

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 ermöglicht es den Studenten, die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse zu erwerben, um effektive Strategien für Innovationen im Kundenerlebnis zu entwickeln. Fachleute werden sich mit dem Einsatz neuer Technologien befassen, um die Interaktion mit Kunden zu verbessern, personalisierte und zufriedenstellende Erfahrungen zu schaffen und mehrere Kommunikationskanäle zu integrieren, um ein Omnichannel-Erlebnis zu entwickeln. Dadurch werden die Spezialisten darauf vorbereitet, die Kundenbindung zu verbessern und die Markentreue zu fördern.



“

*Kombinieren Sie Ihr neues Wissen über Kundenservice mit einem gründlichen Verständnis von Neuromarketing und Open Innovation Models”*

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

Der **Universitätskurs in Innovation in Customer Experience** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

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

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 Innovation in Customer Experience wurde speziell für die Bedürfnisse von Fachleuten in diesem Bereich entwickelt. Das Programm ist vollständig virtuell und bietet ihnen die Flexibilität, jederzeit und überall zu studieren. Mit einer Dauer von sechs Wochen bietet es eine einzigartige und motivierende Lernerfahrung, die die notwendigen Fähigkeiten vermittelt, um sich im Bereich der Innovation auszuzeichnen. Darüber hinaus ermöglicht die didaktische Methodik des *Relearning* den Studenten, die akademischen Ressourcen an ihren Zeitplan und ihre beruflichen Verpflichtungen anzupassen, wodurch eine optimale Aufnahme der Inhalte gewährleistet wird.



“

*Sie haben Zugang zu Videozusammenfassungen, Tests und Fallstudien, die auf realen Beispielen basieren, um alle behandelten Themen zu kontextualisieren”*

## Lehrplan

Der Universitätskurs in Innovation in Customer Experience zielt darauf ab, die analytischen Fähigkeiten und die effektive Entscheidungsfindung im Bereich der Kundenerfahrung zu verbessern.

Über einen Zeitraum von sechs Wochen werden zentrale Themen wie *Open-Innovation*-Modelle, Neuromarketing, künstliche Intelligenz, *Virtual Reality* und Omnichannel-Management-Plattformen behandelt, um Führungskräfte weiterzubilden, die in der Lage sind, leistungsstarke Teams im digitalen Sektor zu führen.

Der Studiengang zielt darauf ab, Entscheidungs- und Projektmanagementfähigkeiten aus einer strategischen, technologischen und innovativen Perspektive zu entwickeln. Führungsqualitäten und Teamarbeit werden gefördert, um Kompetenzen aus einer globalen Perspektive zu erwerben. Darüber hinaus passt sich das Programm an die akademischen Bedürfnisse jedes einzelnen Studenten an und bietet didaktisches Material in verschiedenen Multimedia- und Textformaten, um eine personalisierte und effiziente Lernerfahrung zu gewährleisten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Universitätskurs in Innovation in Customer Experience darauf abzielt, die Fähigkeiten von Fachkräften im digitalen Sektor zu aktualisieren und zu erweitern und ihnen eine innovative Perspektive und eine solide akademische Weiterbildung zu bieten.

Sie werden die Möglichkeit haben, Managementfähigkeiten zu entwickeln und praktische Kenntnisse zu erwerben, die 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

### Innovation und Trends in Customer Experience



### Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Innovation in Customer Experience 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 Studienzzeit selbst zu verwalten.

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

Modul 1. Innovation und Trends in Customer Experience

**1.1. Innovation und Kundenerlebnis. Link**

- 1.1.1. Innovation im Rahmen der CX
- 1.1.2. Ziele der Innovation im Bereich Kundenerfahrung
- 1.1.3. Innovation bei der Entwicklung von Kundeninteraktionen

**1.2. Kundenerlebnismangement im Zeitalter der digitalen Transformation**

- 1.2.1. Intelligente Erlebnismaschine. Relevanz
- 1.2.2. Suche nach hyper-personalisierten Erlebnissen
- 1.2.3. Erlebnismangement in einer Omnichannel-Umgebung

**1.3. Innovation im Management eines „kundenzentrierten“ Unternehmens**

- 1.3.1. Das Modell der Innovation vom Kunden zum Unternehmen
- 1.3.2. Hauptprofile für die Entwicklung eines Innovationsmodells
- 1.3.3. Offene Innovationsmodelle

**1.4. Methoden zur Beschleunigung des effektiven Innovationsprozesses**

- 1.4.1. Innovations- und kreativitätsfördernde Routinen
- 1.4.2. *Lean Start Up*-Methode zur Einbeziehung des Kunden an den „Innovationstisch“
- 1.4.3. Kanban-Tafel, um in der Alltagsarbeit an Innovation und Effizienz zu gewinnen
- 1.4.4. Scrum-Methodik. Praktische Anwendung
- 1.4.5. Einsatz von Tools zur kontinuierlichen Innovationserzeugung. Vorteile

**1.5. Werkzeuge für die Entwicklung innovativer kundenzentrierter Geschäftsmodelle**

- 1.5.1. Business Model Canvas. Wie Sie Ihr Geschäftsmodell mit diesem Tool „herausfordern“ können
- 1.5.2. *Value Proposition Canvas* und *Customer Journey*. Beziehung
- 1.5.3. Empathie-Mapping. Jenseits „greifbarer“ Kundeninteraktionen
- 1.5.4. Fallstudien

**1.6. Neuromarketing und Kundenerfahrung. Wie man sich in die Lage des Kunden versetzt**

- 1.6.1. Neuromarketing und die Optimierung von Innovationen
- 1.6.2. Reale Anwendungen von Neuromarketing in CX
- 1.6.3. Leitfaden für *Customer Insights* zur Verbesserung der CX mit Neuromarketing
- 1.6.4. Fallstudie

**1.7. Innovation in CX (I): Künstliche Intelligenz, Virtuelle Realität, Gesichts- und biometrische Erkennungssysteme in CX**

- 1.7.1. Künstliche Intelligenz (KI) für Prozessoptimierung und Omnichannel-Management
- 1.7.2. Virtuelle Realität (VR) und erweiterte Realität (AR), um das Kundenerlebnis an jeden Ort zu bringen
- 1.7.3. Gesichtserkennung und biometrische Systeme zur Abmilderung von Schmerzmomenten beim Kunden
- 1.7.4. Fallstudie

**1.8. Innovation in CX (II): *Machine Learning*, IoT und Omnichannel-Management-Plattformen**

- 1.8.1. *Machine Learning* (ML) für die Datenverarbeitung
- 1.8.2. *Internet of Things* (IoT) zur Verbesserung der Kundenerfahrung und des Kundenwissens
- 1.8.3. Omnichannel-Management-Plattformen für eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden
- 1.8.4. Fallstudie

**1.9. Technoethik: Technologie im Dienste des Menschen und nicht umgekehrt**

- 1.9.1. Schutz von Neuro-Rechten oder geistigen Eigentumsrechten (IPR)
- 1.9.2. Ethik in der Künstlichen Intelligenz (KI)
- 1.9.3. Hypervernetzung des Kunden und die Nutzung von Kundendaten
- 1.9.4. Die technologische Herausforderung

**1.10. Aufbau eines Innovationssystems in einem kundenzentrierten Unternehmen. Bedeutung**

- 1.10.1. Grundlagen für einen kundenorientierten Innovationsprozess
- 1.10.2. Vorteile eines Unternehmens mit kontinuierlichen Innovationssystemen
- 1.10.3. Innovation im Dienste des Menschen für ein optimales Kundenerlebnis

“

*Dieser Abschluss wird Ihren Karriereweg entscheidend beeinflussen und Ihnen das Rüstzeug geben, um die ehrgeizigsten beruflichen Ziele zu erreichen"*

# 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.



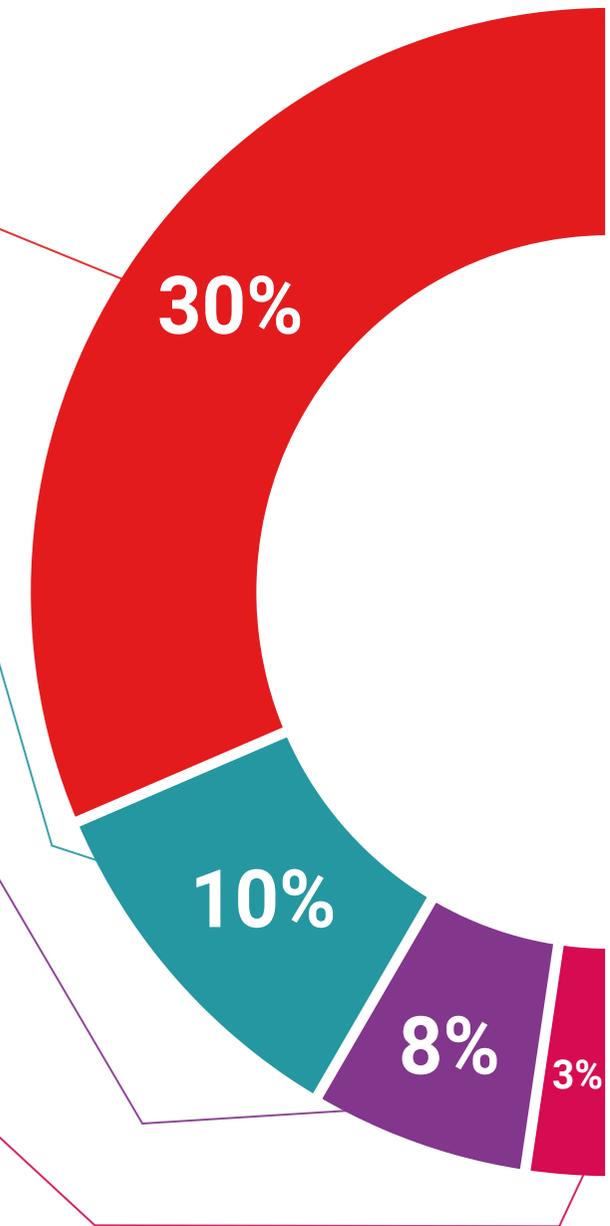
### Übungen zu Managementfähigkeiten

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.





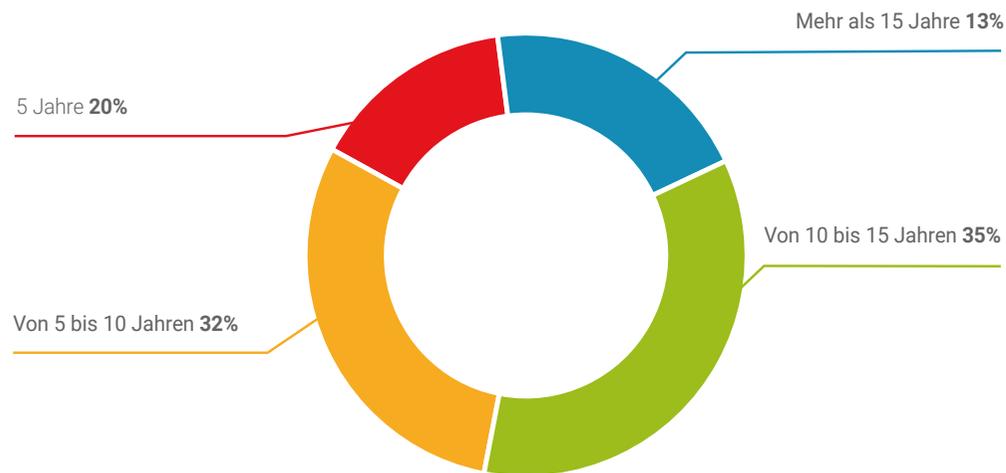
“

*Sie werden eine persönliche Betreuung genießen können, die auf Ihre besonderen Bedürfnisse zugeschnitten ist, und haben jederzeit die Möglichkeit, etwaige Zweifel mit den Dozenten zu besprechen”*

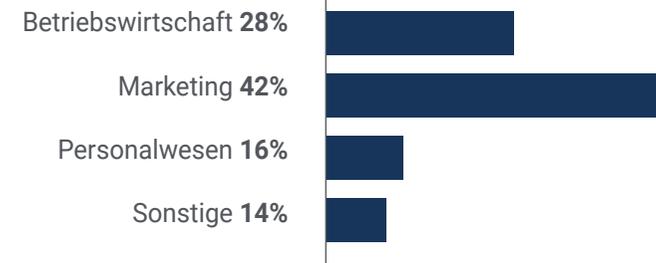
## Durchschnittliches Alter

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

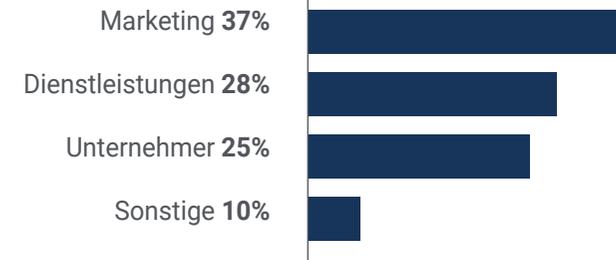
## Jahre der Erfahrung



## Ausbildung

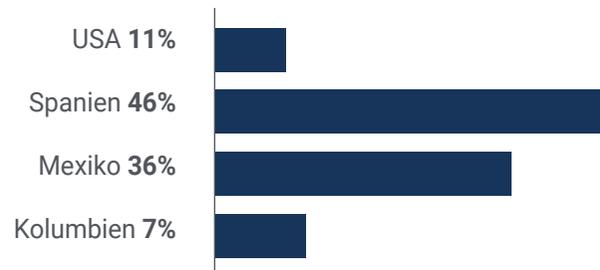


## Akademisches Profil



## Geografische Verteilung

---



## Ester Dos Santos Castilla

---

Kundenerlebnis-Koordinatorin

*“Dank des Universitätskurses in Innovation in Customer Experience habe ich neue Fähigkeiten und aktualisiertes Wissen erworben, die es mir ermöglicht haben, in meinem Job zu glänzen. Die Flexibilität des Programms hat es mir ermöglicht, meine beruflichen Verpflichtungen und mein Studium problemlos miteinander zu verbinden. Ich kann es nur empfehlen”*

08

# Kursleitung

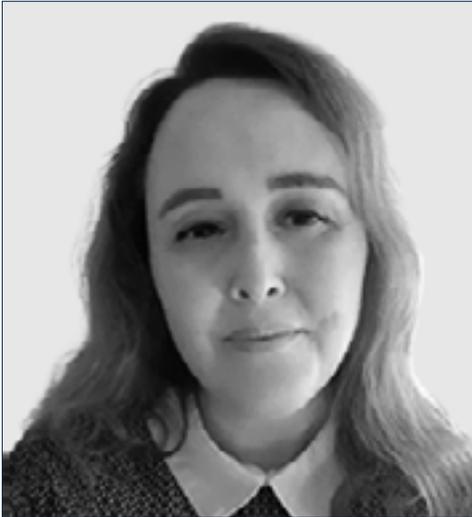
Dieses akademische Angebot umfasst eine Gruppe von Dozenten, die aus Experten mit großer Erfahrung auf dem Gebiet der Innovation und des digitalen Marketings bestehen. Die Dozenten verfügen über eine solide akademische Ausbildung und einen herausragenden Hintergrund in führenden Unternehmen, was es ihnen ermöglicht, eine umfassende und aktuelle Sicht des Marktes zu vermitteln. Darüber hinaus sind sie bestens darauf vorbereitet, die Studenten in ihrem Lernprozess zu begleiten und ihnen einen fundierten und praktischen Unterricht zu bieten.



“

*Das Dozententeam gibt Ihnen die Werkzeuge, Geheimnisse und Tipps an die Hand, die Sie brauchen, um in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Kundendienstabteilung erfolgreich zu sein"*

## 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 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
- ♦ Aufbaustudiengang in Relationship Marketing von 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 (ICEX) vom Zentrum für Wirtschafts- und Handelsstudien (CECO)
  - ♦ Programm für Managemententwicklung, Verwaltung und Management von der Deusto Business School
  - ♦ Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft und Management mit Spezialisierung auf Marketing und Vertrieb von der Universität Deusto Business School



09

# Auswirkung auf Ihre Karriere

Der Universitätskurs in Innovation in Customer Experience ist auf die Bedürfnisse von Spezialisten im Technologiesektor und im digitalen Marketing ausgerichtet. Studenten dieses Programms werden hochqualifiziert sein, um leistungsstarke Teams zu leiten und effektive Projektmanagement-Entscheidungen aus strategischer, technologischer und innovativer Sicht zu treffen. Darüber hinaus vermittelt der Fokus auf Innovation und kontinuierliche Verbesserung des Benutzererlebnisses den Studenten Fähigkeiten, die auf dem heutigen Arbeitsmarkt sehr gefragt sind. Denn die Unternehmen suchen nach Fachleuten, die mit Hilfe fortschrittlicher Technologien und innovativer Prozesse starke Kundenbeziehungen aufbauen und aufrechterhalten können, und deshalb ist dieser Universitätsabschluss die beste akademische Option auf dem Markt.



“

*Sie werden während des gesamten Universitätskurses von Fachleuten angeleitet, die bereits wissen und verstehen, wie man die prestigeträchtigsten Positionen in diesem Sektor erreicht"*

*Dank dieses  
Universitätskurses,  
der sich auf  
technologische  
Innovation  
konzentriert, werden  
Sie in der Lage sein,  
Ihr eigenes Customer  
Experience-Projekt zu  
leiten.*

### Sind Sie bereit, den Sprung zu wagen?

#### Es erwartet Sie eine hervorragende berufliche Weiterentwicklung

Der Universitätskurs in Innovation in der 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.

Das Ziel ist jedoch, sich im Berufsleben zu verbessern, und dafür ist es notwendig, zu kämpfen.

*Sie erhalten die  
Unterstützung der  
größten digitalen  
Universität der Welt,  
TECH.*

#### Zeitpunkt des Wandels



#### Art des Wandels



## Gehaltsverbesserung

---

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von mehr als **25,2%**



# 10

# Vorteile für Ihr Unternehmen

Das Unternehmen, das über Fachleute verfügt, die auf Innovation in *Customer Experience* spezialisiert sind, hat einen Wettbewerbsvorteil auf dem Markt. Diese Spezialisten sind in der Lage, Verbraucherinformationen zu analysieren und wirksame Strategien zu entwickeln, um das Kundenerlebnis zu verbessern und die Kundenbindung zu erhöhen. Darüber hinaus sind sie über die neuesten Markttrends und Technologien auf dem Laufenden, was es ihnen ermöglicht, innovativ zu sein und sich effizienter an die Bedürfnisse der Nutzer anzupassen. Kurz gesagt, ein Experte mit diesem Universitätsabschluss kann den Unterschied in der Kundenerfahrung und im Geschäftserfolg ausmachen.





“

*Geben Sie Ihrem Lebenslauf einen kräftigen Schub, indem Sie diesen Universitätskurs hinzufügen, der Ihnen helfen wird, Ihren Konkurrenten voraus zu sein"*

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 Innovation 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 Innovation 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 Innovation 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

### Innovation in der Customer Experience

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

# Universitätskurs

## Innovation in der Customer Experience