

# Universitätskurs

## Omnichannel und Kundenerlebnis



## Universitätskurs Omnichannel und Kundenerlebnis

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online
- » Gerichtet an: Studenten und Fachleute aus der Modebranche, die sich für das Geschäft, das Management und die digitale Transformation des Sektors interessieren. Und an alle, die ihre Karriere vorantreiben möchten, indem sie sich neue Kenntnisse über die Modebranche aneignen, die notwendig sind, um das Innenleben des Sektors, die Strategien und die digitalen Trends zu verstehen, die ihn heute bewegen

# 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 44

10

Vorteile für Ihr Unternehmen

---

Seite 48

11

Qualifizierung

---

Seite 52

# 01

# Willkommen

Um auf dem hart umkämpften *Fashion Market* erfolgreich zu sein, ist heutzutage eine Omnichannel-Präsenz erforderlich, die es dem Verbraucher ermöglicht, nahtlos und einfach mit der Marke oder dem Unternehmen über die vielen bestehenden Konsumkanäle zu interagieren. Aus diesem Grund hat TECH einen speziellen Studiengang entwickelt, der den Studenten die notwendigen Fähigkeiten und Fertigkeiten vermittelt, um eine einzigartige Kundenerfahrung zu schaffen, die den Aufbau von Geschäftsbeziehungen fördert. All dies wird durch 150 Stunden der besten theoretischen, praktischen und zusätzlichen Inhalte in einem bequemen, vollständig online verfügbaren Format erreicht. Dies bietet ihnen eine einzigartige Gelegenheit, ihre Fähigkeiten zu verfeinern und innovative Geschäftsstrategien auf der Grundlage des Gelernten zu integrieren, um das Kundenerlebnis zu maximieren.



Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis  
TECH Technologische Universität

“

*Beherrschen Sie Visual Merchandising und schaffen Sie ein ansprechendes Universum, das bei Ihrem Publikum Emotionen weckt und es dazu bringt, eine Bindung zu Ihrer Marke aufzubauen"*

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 Ausbildung von Führungskräften.



“

*TECH ist eine Universität an der Spitze der Technologie, die den Studenten alle Ressourcen zur Verfügung stellt, um ihnen zu helfen, geschäftlich erfolgreich zu sein”*

## Bei TECH Technologische Universität



### Innovation

Die Universität bietet ein Online-Lernmodell an, das modernste Bildungstechnologie mit höchster pädagogischer Strenge 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 sind nicht wirtschaftlich. Sie brauchen keine große Investitionen zu tätigen, um bei uns zu studieren. Um jedoch einen Abschluss bei TECH zu erlangen, werden die Grenzen der Intelligenz und der Kapazität des Schülers getestet. Die akademischen Standards unserer Einrichtung sind sehr hoch...

**95%**

Der Studenten von TECH schließen ihr Studium erfolgreich ab.



### Vernetzung

Fachleute aus der ganzen Welt nehmen an der TECH teil, so dass die Studenten ein umfangreiches Netz von Kontakten knüpfen können, die ihnen für ihre Zukunft nützlich sein werden.

**+100.000**

Jährlich geschulte 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 der Studenten in der Geschäftswelt zu fördern. Eine Gelegenheit für Sie, Ihre Anliegen und Ihre Unternehmensvisionen vorzutragen.

TECH hilft den Studenten, ihr Talent am Ende dieses Programms der Welt zu zeigen.



### Multikultureller Kontext

Ein Studium bei TECH bietet den Studenten eine einzigartige Erfahrung. Sie werden in einem multikulturellen Kontext studieren. In einem Programm mit einer globalen Vision, dank derer Sie die Arbeitsweise in verschiedenen Teilen der Welt kennenlernen und die neuesten Informationen sammeln können, die am besten zu Ihrer 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 den Studenten die beste Online-Lernmethodik an. Die Universität kombiniert die Relearning-Methode (die international am besten bewertete postgraduale Lernmethodik) mit Fallstudien. Tradition und Avantgarde in einem schwierigen Gleichgewicht, und das im Rahmen des anspruchsvollsten akademischen Weges.



### 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, **Volumen + Technologie = disruptives Preisniveau**. Damit stellen wir sicher, dass das Studium nicht so kostspielig ist wie an einer anderen Universität.



### Lerne mit den Besten

---

Das TECH-Lehrerteam erklärt im Unterricht, was sie in ihren Unternehmen zum Erfolg geführt hat, und arbeitet dabei in einem realen, lebendigen und dynamischen Kontext. Lehrkräfte, die sich voll und ganz dafür einsetzen, Ihnen eine hochwertige Spezialisierung zu bieten, die es die es den Studenten ermöglichen, in Ihrer Karriere voranzukommen und sich in der Geschäftswelt zu profilieren.

Lehrkräfte aus 20 verschiedenen Ländern.



*Bei TECH werden Sie Zugang zu den gründlichsten und aktuellsten Fallstudien der akademischen Welt haben"*

03

# Warum unser Programm?

Die Teilnahme am TECH-Programm bedeutet eine Vervielfachung Ihrer 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. Die Studenten werden von den besten Lehrkräften und mit den flexibelsten und innovativsten Lehrmethoden unterrichtet.



“

*Wir verfügen über das renommierteste Lehrpersonal und den umfassendsten Lehrplan auf dem Markt, so dass wir Ihnen eine Ausbildung 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

Ein Studium bei TECH bietet den Studenten, Ihre Zukunft selbst in die Hand zu nehmen und Ihr volles Potenzial zu entfalten. Durch die Teilnahme an unserem Programm erwerben Sie in kurzer Zeit die notwendigen Fähigkeiten, um Ihre berufliche Laufbahn positiv zu verändern.

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

02

### Sie werden eine strategische und globale Vision des Unternehmens entwickeln

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

*Unsere globale Vision des Unternehmens wird Ihre strategische Vision verbessern.*

03

### Sie werden sich in der Unternehmensführung fest etablieren

Ein Studium an der TECH öffnet die Türen zu einem beruflichen Panorama von großer Bedeutung, so dass sich die Studenten als hochrangige Führungskräfte mit einem umfassenden Blick auf das internationale Umfeld positionieren können.

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

04

### Sie werden neue Aufgaben übernehmen

Während des Programms werden die neuesten Trends, Entwicklungen und Strategien vorgestellt, damit die Studenten ihre berufliche Tätigkeit in einem sich verändernden Umfeld ausüben können.

*45% der Auszubildenden werden intern befördert.*

05

### Sie haben Zugang zu einem leistungsfähigen Netzwerk von Kontakten

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

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

06

### Rigorese 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

### Verbessern Sie *Soft Skills* und Führungsqualitäten

TECH hilft den Studenten, ihr erworbenes Wissen anzuwenden und weiterzuentwickeln und ihre zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu verbessern, damit sie zu Führungskräften werden, die etwas bewirken.

*Verbessern Sie Ihre Kommunikation- und Führungsfähigkeiten und bringen Sie Ihre Karriere in Schwung.*

08

### Sie werden Teil einer exklusiven Gemeinschaft sein

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Teil einer Gemeinschaft von Elite-Managern, großen Unternehmen, renommierten Institutionen und qualifizierten Professoren der renommiertesten Universitäten der Welt zu werden. Die TECH Technologische Universität Community.

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

# 04 Ziele

Dieser Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis vermittelt dem Studenten das theoretische Wissen und die praktischen Fähigkeiten, die erforderlich sind, um sein Modeunternehmen oder seine Marke mit dem Impuls einer hocheffektiven Strategie und eines innovativen und wettbewerbsfähigen Managements zu entwickeln und zu fördern. Eine sehr umfassende Spezialisierung, die ihn zu einem Profi macht, der in der Lage ist, ein Modeunternehmen oder ein Projekt zu fördern, indem er es positioniert und mit der Kontrolle der dafür notwendigen Instrumente arbeitet.



“

*Setzen Sie das richtige Merchandising für Ihre Marke ein und verwandeln Sie jedes Einkaufserlebnis in eine positive Erfahrung für Ihre potenziellen Kunden. Ein Ziel, das Sie mit Hilfe einer Weiterbildung auf hohem Niveau erreichen werden"*

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

Der **Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

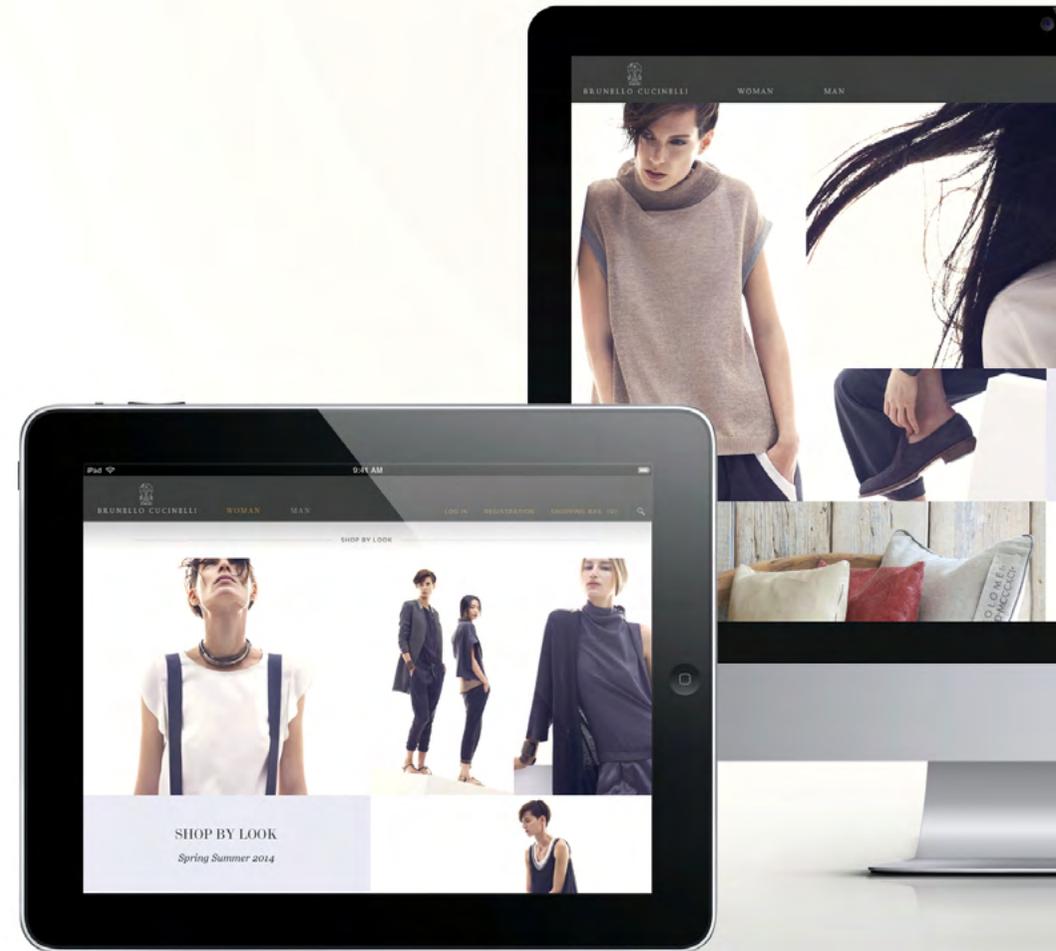
Verstehen des Konzepts des Omnichannel und seiner Auswirkungen auf Kunden und die Wertschöpfungskette eines Modeunternehmens

02

Lernen, wie man Teams, Menschen, Kapazitäten und Abläufe im Modeeinzelhandel managt

03

Kennenlernen der Ziele und Schlüsselindikatoren im Management von Einzelhandels- und Modeunternehmen





04

Erwerben des notwendigen Wissens über die Abläufe im Einzelhandel, um die Erwartungen der Kunden zu übertreffen

05

Identifizieren der günstigsten Technologien für den Modeeinzelhandel und deren Management

06

Anpassen von Handelsstrategien auf der Grundlage des Gelernten, um das Kundenerlebnis maximal zu fördern

05

# Struktur und Inhalt

Die Inhalte dieser Fortbildung wurden von den verschiedenen Dozenten dieses Universitätskurses mit einem klaren Ziel entwickelt: sicherzustellen, dass die Studenten alle notwendigen Fähigkeiten erwerben, um echte Experten zu werden.

Dank der Inhalte dieser Weiterbildung können sie alle Aspekte der verschiedenen Disziplinen dieses Bereichs erlernen: ein sehr komplettes und gut strukturiertes Programm, das sie zu höchsten Qualitätsstandards und Erfolg führen wird.



“

*Ein sehr komplettes Studienprogramm, das in sehr gut ausgearbeitete didaktische Einheiten gegliedert ist, die auf effizientes und schnelles Studium ausgerichtet sind und sich mit Ihrem persönlichen und beruflichen Leben vereinbaren lassen"*

## Lehrplan

Der Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis der TECH Technologischen Universität ist ein intensives Programm, das die Studenten darauf vorbereitet, die notwendigen Instrumente und Strategien für diese Form des Verkaufs und der Kundenbeziehung zu entwickeln und umzusetzen.

Der Inhalt des Universitätskurses in Omnichannel und Kundenerlebnis ist darauf ausgerichtet, die Entwicklung von Fähigkeiten zu fördern, die eine präzisere Entscheidungsfindung in dem sich wandelnden Umfeld der Modeindustrie ermöglichen.

Während der gesamten Fortbildung analysieren die Studenten in Einzel- und Teamarbeit eine Vielzahl von praktischen Fällen. Es ist also ein echtes Eintauchen in reale Geschäftssituationen.

Dieser Universitätskurs befasst sich eingehend mit allen strategischen Bereichen des Unternehmens und dient der Weiterbildung von Managern und Fachleuten des Sektors, um ihnen ein Verständnis der Unternehmensführung aus einer strategischen, internationalen und innovativen Perspektive zu vermitteln.

Ein Programm für Fachleute in diesem Bereich, das sich auf ihre berufliche Weiterentwicklung konzentriert und sie darauf vorbereitet, in diesem Arbeitskontext Spitzenleistungen und außergewöhnliche Fähigkeiten zu erreichen. Ein Programm, das ihre Bedürfnisse und die ihres Unternehmens durch innovative, auf den neuesten Trends basierende Inhalte versteht. Unterstützt durch die beste Lehrmethodik und ein außergewöhnliches Dozententeam, das ihnen die Fähigkeiten vermitteln wird, kritische Situationen auf kreative und effiziente Weise zu lösen.

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

### Modul 1.

Omnichannel und Kundenerlebnis. Der *Retail* und das Management von Modegeschäften



### Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis vollständig online zu absolvieren. Während der 6 Wochen der Spezialisierung können die Studenten jederzeit auf alle Inhalte dieses Programms zugreifen, was ihnen ermöglicht, ihre Studienzzeit selbst zu verwalten.

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

**Modul 1.** Omnichannel und Kundenerlebnis. Der *Retail* und das Management von Modegeschäften

1.1. Das Konzept des <i>Omnichannel</i> und sein Synergieeffekt: Komfort für den Kunden und die Wertschöpfungskette des Kunden	1.2. Teams und Menschen, Fähigkeiten und Abläufe im <i>Fashion Retail</i>	1.3. Ziele und Schlüsselindikatoren im <i>Fashion Retail</i> und <i>Fashion Store Management</i>	1.4. Die Direktive im Modeeinzelhandel, um die Erwartungen der Kunden zu übertreffen
1.5. Vielfalt der angebotenen Produkte und Dienstleistungen: Flexibilität bei Volumen und Bedarf	1.6. Reaktionsfähigkeit	1.7. Kosten für das Streben nach Rentabilität	1.8. Konsistenz
1.9. Anpassungsfähigkeit	1.10. Dienstleistungen und Technologien für den Modeeinzelhandel und deren Verwaltung		



“

*Ein Lernprozess, der so umfassend und aufregend ist, dass er zu einer einzigartigen Erfahrung des beruflichen und persönlichen Wachstums wird"*

# 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 aufgibt 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 Wirtschaftsschule 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 die Grundlagen der traditionellen Universitäten in der ganzen Welt verschiebt”*



*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 Wirtschaftsschulen der Welt, und das schon so lange, wie es sie gibt. Die Fallmethode wurde 1912 entwickelt, damit die Jurastudenten das Recht nicht nur anhand theoretischer Inhalte erlernen, sondern ihnen reale, komplexe Situationen vorlegen, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen können, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard eingeführt.

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

## Relearning Methodik

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 auszubilden. Diese Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, wird Relearning genannt.

Unsere Wirtschaftsschule 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 Online-Universität in Spanisch 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 ausgebildet. 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 neurokognitiven kontextabhängigen E-Learnings 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 TECH-Online-Arbeitsmethode zu schaffen. Und das alles mit den neuesten Techniken, die dem Studenten qualitativ hochwertige Stücke aus jedem einzelnen Material zur Verfügung stellen.



#### Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt.

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



#### Praxis der Managementfähigkeiten

Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Managementfähigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Praktiken und Dynamiken 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 haben die Studenten Zugang zu allem, was sie für ihre Ausbildung benötigen.





### Fallstudien

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.



### Prüfung und Nachprüfung

Die Kenntnisse der Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass die Studenten überprüfen können, wie sie ihre Ziele erreichen.



07

# Profil unserer Studenten

Der Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis ist ein Programm, das sich an Fachleute richtet, die ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen, neue Wege zur Innovation entdecken und in ihrer beruflichen Laufbahn vorankommen wollen. Die Vielfalt der Teilnehmer mit unterschiedlichen akademischen Profilen und mehreren Nationalitäten macht den multidisziplinären Ansatz dieses Programms aus.





“

*Wenn Sie sich neue Fähigkeiten aneignen möchten, um Ihr Geschäft anzukurbeln, und gleichzeitig Ihr Studium mit anderen Verpflichtungen kombinieren möchten, ist dieses Programm genau das Richtige für Sie”*

## Durchschnittliches Alter

---

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

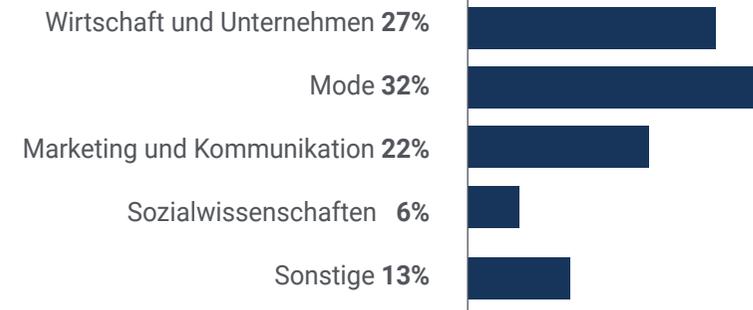
## Jahre der Erfahrung

---



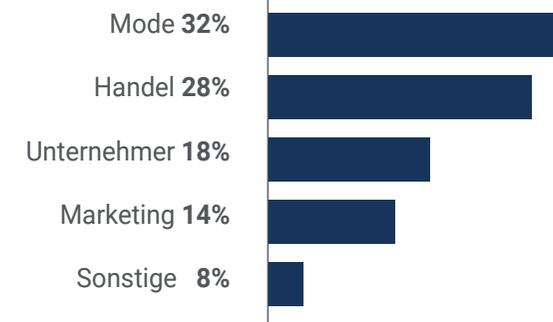
## Ausbildung

---



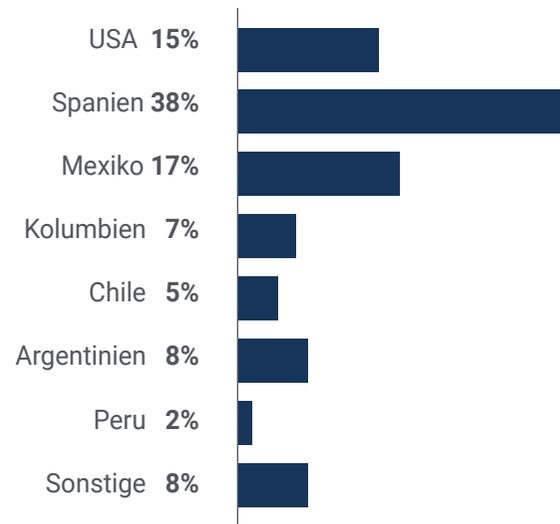
## Akademisches Profil

---



## Geografische Verteilung

---



## María Lobezno

---

Unternehmerin

*“Omnichannel war für mich eine Herausforderung, der ich mich mit meiner Modemarke noch nicht gewachsen fühlte. Nach dem Universitätskurs war ich in der Lage, die digitalen Strategien umzusetzen, die ich brauchte. Und ich habe es gerade noch rechtzeitig geschafft, um in einer immer anspruchsvolleren Situation auf dem Markt zu bleiben“*

08

# Kursleitung

Zu den Dozenten des Programms gehören führende Experten für Projektmanagement und -führung, die die Erfahrungen aus ihrer langjährigen Tätigkeit in dieses Programm einbringen. Darüber hinaus sind weitere anerkannte Fachleute aus verwandten Bereichen an der Gestaltung und Vorbereitung beteiligt, die das Programm interdisziplinär vervollständigen und es somit zu einer einzigartigen und sehr bereichernden Erfahrung auf akademischer Ebene für die Studenten machen.



“

*Ein umfassender Lehrkörper,  
der Sie für Ihren beruflichen  
Erfolg weiterbildet"*

## Internationaler Gastdirektor

Alberto Festa ist ein internationaler Maßstab in der Luxusgüterindustrie, der für seine Führungsqualitäten anerkannt ist. Als **Kaufmännischer Direktor für Gemmologie und Uhren** beim legendären Modehaus **Dolce&Gabbana** hat er das Wachstum und die Innovation dieser Marke durch die bahnbrechendsten **Marketing- und Verkaufsstrategien** vorangetrieben.

Die Karriere des renommierten Managers erstreckt sich über mehr als 25 Jahre, in denen er **Schlüsselpositionen** in einigen der **weltweit bekanntesten Unternehmen** in Europa und Nordamerika innehatte. Er begann seine Karriere bei dem multinationalen Unternehmen **Colgate Palmolive**, wo er seine Fähigkeiten verfeinerte, bevor er zu **PepsiCo** wechselte. Bei PepsiCo war er als **Verkaufsdirektor** tätig und leistete einen wichtigen Beitrag zur Expansion des Unternehmens.

Eine weitere wichtige Etappe auf seinem Weg zur **Unternehmensführung** war die Übernahme der Position des **Verkaufsdirektors bei Mattel**. Außerdem leitete er als **CEO** den **Geschäftsbereich Matrix von Bristol-Myers Squibb**. Den Höhepunkt seiner Karriere erreichte er jedoch während seiner mehr als 15-jährigen Tätigkeit bei **BVLGARI**. Dort fungierte er als **CEO** und stieg schließlich zum **Präsidenten von BVLGARI USA** auf. Sein strategischer Weitblick und seine Führungsqualitäten trugen maßgeblich dazu bei, die globale Präsenz der Marke zu stärken und einen beispiellosen Erfolg zu erzielen.

Während seiner jahrzehntelangen Tätigkeit in der **Modebranche** war Festa auch im akademischen Bereich tätig. Sein umfangreiches Fachwissen vermittelt er durch Vorlesungen an Universitäten und Wirtschaftshochschulen auf der ganzen Welt, vor allem aber in den Vereinigten Staaten und Italien. Seine Beiträge in den Bereichen Verkauf, Marketing, Strategie und Betrieb haben dazu beigetragen, den Wandel und die Umstrukturierung von führenden und exklusiven Unternehmen zu leiten.



## Hr. Festa, Alberto

---

- Kaufmännischer Direktor für Gemmologie und Uhren bei Dolce&Gabbana
- Akademischer Berater an der Universität LUISS Guido Carli
- Berater beim Markenrat SAID DAL 1923
- Berater der Kering-Gruppe
- GM-Geschäftsführer bei VHERNIER
- Geschäftsführer von Loro Piana LVMH
- Präsident von BVLGARI USA
- Vorstandsvorsitzender des Geschäftsbereichs Matrix von Bristol-Myers Squibb
- Verkaufsdirektor bei Mattel
- Verkaufsdirektor bei PepsiCo
- Senior Brand Manager bei Colgate Palmolive
- Hochschulabschluss in Statistik und Wirtschaft an der Universität La Sapienza in Rom



*Dank TECH werden Sie mit den besten Fachleuten der Welt lernen können*

## Leitung



### Fr. Bravo Durán, Sandra

- ♦ Expertin für *Trend Forecasting* und *Customer Insights*
- ♦ Kunden- und Digitalberatung bei Everis
- ♦ Soziologin und Wirtschaftswissenschaftlerin von der Universität von Salamanca
- ♦ Masterstudiengang in *Fashion Business Management* an der ISEM Fashion Business School
- ♦ Programm zu sozialer Innovation, Nachhaltigkeit und Reputation von Modeunternehmen bei ISEM
- ♦ Doktorandin in angewandter Kreativität an der Universität von Navarra
- ♦ Dozentin an verschiedenen Universitäten und Wirtschaftshochschulen für die Mode- und Luxusindustrie

## Professoren

### Dr. Velar, Marga

- ♦ Außerordentliche Professorin, Universität Antonio von Nebrija
- ♦ Kommunikations- und Markenberatung für kleine Marken und Stiftungen
- ♦ Promotion in Kommunikation an der Universität Carlos III von Madrid
- ♦ Hochschulabschluss in Audiovisueller Kommunikation mit einem Universitätskurs in Kommunikation und Modemanagement vom Universitätszentrum Villanueva der Universität Complutense von Madrid
- ♦ MBA in *Fashion Business Management* von der ISEM Fashion Business School, Universität von Navarra
- ♦ Leitung von Forefashion Lab, einer Beobachtungsstelle für Modestudien
- ♦ Dozentin am Universitätszentrum Villanueva, an der ISEM Fashion Business School und an der Fakultät für Kommunikation an der Universität von Navarra

### Dr. Josa, Eugenia

- ♦ Dozentin bei ESNE, CEDEU und ELLE Education
- ♦ Dozentin an der ISEM Fashion Business School
- ♦ Dozentin für den Masterstudiengang an der ISEM Fashion Business School
- ♦ Leiterin des Bereichs Mode- und Kreativitätsmanagement und Dozentin für den Design-Workshop IV im Studiengang Design an der Universität von Navarra
- ♦ Promotion in angewandter Kreativität an der Universität von Navarra
- ♦ Hochschulabschluss in Architektur an der Universität von Navarra
- ♦ Spezialisierung in Landschafts- und Umweltarchitektur an der Universität von Navarra
- ♦ Masterstudiengang an der ISEM Fashion Business School

### Dr. San Miguel, Patricia

- ♦ Professorin für Digitales Marketing an der ISEM Fashion Business School und der Universität von Navarra
- ♦ Promotion an der Universität von Navarra
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit an der Universität Complutense von Madrid
- ♦ *Executive Fashion MBA* an der ISEM
- ♦ Gründerin und Direktorin des Observatoriums für die Analyse der digitalen Auswirkungen von Modemarken Digital Fashion Brands ([digitalfashionbrands.com](http://digitalfashionbrands.com))
- ♦ Im Rahmen ihrer Lehr- und Forschungstätigkeit ist sie Gastprofessorin an der Universität der italienischen Schweiz und Gastwissenschaftlerin am Fashion Institute of Technology in New York und an der Universität von Florenz
- ♦ Rednerin auf verschiedenen nationalen und internationalen Konferenzen über Kommunikation und Marketing

**Hr. De Rivera, Javier**

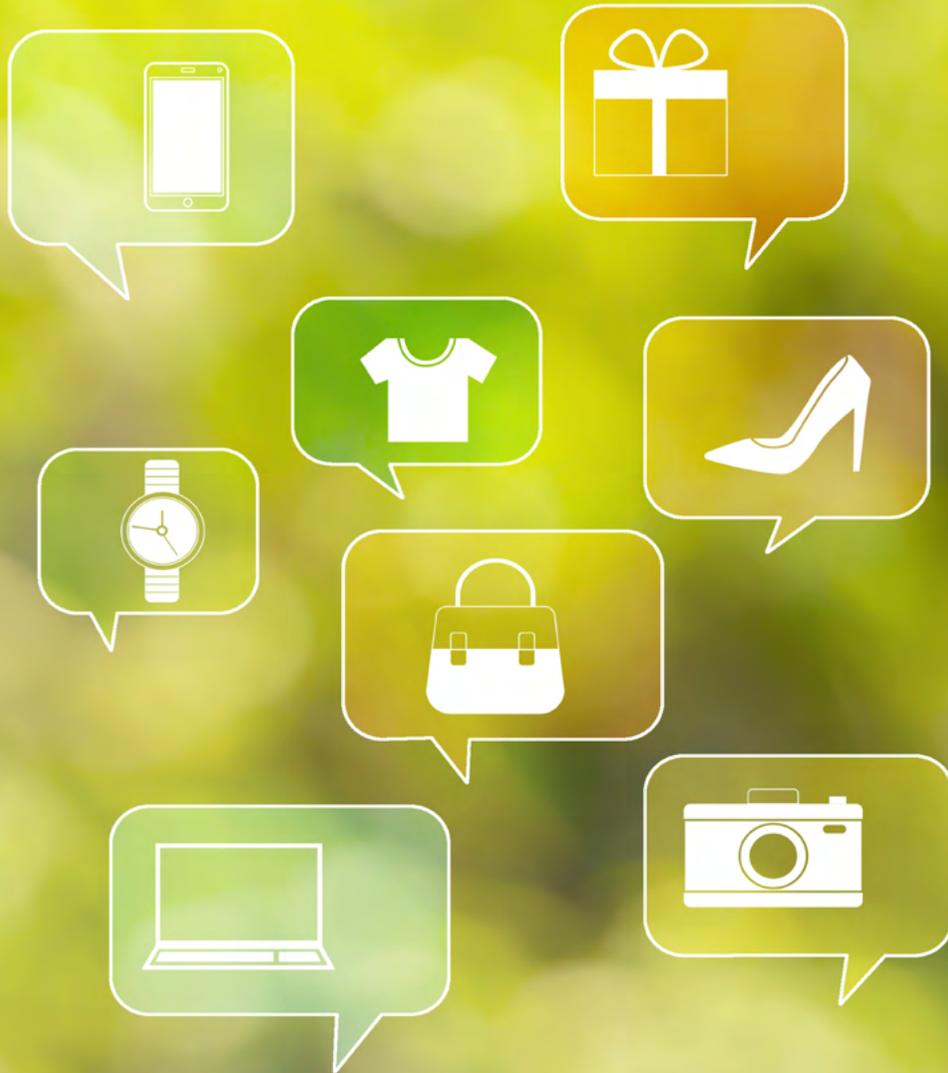
- ♦ Partner - Rivera Consulting & Support
- ♦ Berater für Transformation und Hochleistung im Einzelhandel ActioGlobal
- ♦ Assoziiertes Mitglied von Huete&Co
- ♦ Verwaltungsrat, CEO, Generaldirektor und Finanzdirektor, Berater und Beirat in Unternehmen wie Neck&Neck, Gocco, Textura, Tomblack, Ecoalf, Trucco, Intropia, Saga Furs, Lola Rey, Multiópticas, Silbon
- ♦ Hochschulabschluss in Wirtschaftswissenschaften und Betriebswirtschaft an der Päpstlichen Universität Comillas (ICADE)
- ♦ MBA in Steuern und Steuerberatung von Esine
- ♦ Beraterprogramm von Deloitte und Spencer Stuart
- ♦ NTL Global Organization Development Certificate
- ♦ Programm für leitende Angestellte im Internetgeschäft bei ISDI
- ♦ Zertifikatsprogramm in Dialogischem Coaching und Teamcoaching an der UFV
- ♦ Dozent an der ISEM Fashion Business School
- ♦ Dozent an der Universität Villanueva
- ♦ Dozent für Führungskräfteprogramme an der Esic, IE (Spanien) und der Universität von Piura (Peru)

**Fr. Opazo, Laura**

- ♦ Direktorin für Partnerships in The Confidential Lab
- ♦ Autorin von Lifestyle-Artikeln für den Blog ElTiempo.es
- ♦ Moderedakteurin beim Radiosender EsRadio
- ♦ *Fashion Editorial Manager* bei AMC Networks International Southern Europe
- ♦ Autorin des Buches Nachhaltiger Kleiderschrank
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit an der Universität Rey Juan Carlos
- ♦ Spezialistin für Öffentlichkeitsarbeit und den Verkauf Ihrer eigenen Marke an der Modefachschule der Universität der Künste von London
- ♦ MBA in *Business Management* an der ISEM
- ♦ Kurs über Textilien und nachhaltige Mode von REAS und dem Sozialmarkt von Madrid

**Fr. Gárate, Mercedes**

- ♦ Director Business Industrial bei NTTData
- ♦ Senior Manager bei Everis
- ♦ Strategy and Business Manager bei Everis
- ♦ Hochschulabschluss in Wirtschaftsingenieurwesen an der Polytechnischen Universität von Madrid
- ♦ MBA von der EOI Business School
- ♦ Zertifiziert in *Customer Experience* durch die Vereinigung DEC



#### **Hr. Sanjosé, Carlos**

- ♦ Leitung der Abteilung Digital bei MURPH
- ♦ Hochschulabschluss in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit der Universität Cardenal Herrera-CEU
- ♦ Umfassende Berufserfahrung in den Bereichen Digitales Marketing, *Social Ads*, digitale Strategien und *E-Commerce*-Plattformen
- ♦ Spezialisiert auf digitales Marketing seit mehr als 5 Jahren, mit besonderer Erfahrung im Bereich *Fashion Retail*
- ♦ Ersteller von Inhalten bei 25 Gramos

#### **Fr. García Barriga, María**

- ♦ Digital Marketing-Expertin und Forscherin im Bereich der technologischen Anwendung von Mode
- ♦ Hochschulabschluss in Informationswissenschaften an der UCM
- ♦ MBA von der Fashion Business School ISEM

#### **Dr. Delgado, María**

- ♦ *Retail Product Manager* bei Mayoral
- ♦ Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft und Management
- ♦ Masterstudiengang in Projektmanagement
- ♦ MBA in *Business Management* mit Spezialisierung auf Mode
- ♦ Höheres Programm für Image- und Stylingberatung

09

# Auswirkung auf Ihre Karriere

TECH ist sich bewusst, dass die Teilnahme an einem Programm mit diesen Merkmalen eine große wirtschaftliche, berufliche und natürlich auch persönliche Investition darstellt. Aus diesem Grund hat TECH dieses globale System geschaffen, das die Erzielung optimaler Ergebnisse begünstigt und die Möglichkeiten und Anreize bietet, die während der gesamten Fortbildung motivieren, damit die jeweilige Karriere den Erneuerungsimpuls erhält, der gewünscht wird.



“

*Eine positive Veränderung in Ihrer beruflichen Laufbahn zu bewirken, das ist die Herausforderung für TECH. TECH setzt alles daran, Ihnen dabei zu helfen"*

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

Der Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis von TECH ist ein intensives Programm, das darauf vorbereitet, sich Herausforderungen zu stellen und sich nach jeder einzelnen erfolgreich zu positionieren. Sein Hauptziel ist es, persönliches und berufliches Wachstum zu fördern: dabei helfen, erfolgreich zu sein.

*Modedachleute brauchen eine ständige, intensive und hochwertige Weiterbildung, um ihren Platz auf dem Markt zu erreichen und zu halten. Dieses Programm ist darauf ausgerichtet.*

*Der Markt wartet nicht. Nutzen Sie den Augenblick und setzen Sie sich mit diesem Programm an die Spitze der Modebranche. Jetzt oder nie.*

**Zeitpunkt des Wandels**



**Art des Wandels**



## Gehaltsverbesserung

---

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von mehr als **25,22%**



10

# Vorteile für Ihr Unternehmen

Der Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis ist das, was Ihr *Fashion Business* braucht, um Teil der Realität der Branche zu werden.

Darüber hinaus ist die Teilnahme an diesem Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis eine einzigartige Gelegenheit, ein breites Netzwerk von Kontakten im Sektor zu knüpfen, in dem zukünftige Geschäftspartner, Kunden oder Lieferanten gefunden werden können.



“

*Sie werden lernen, wie Sie die treibende Kraft hinter der Transformation Ihres Unternehmens oder Projekts sein können, und zwar mit den umfassendsten Kompetenzen und Fertigkeiten im Bereich Omnichannel und Kundenerlebnis"*

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

01

### Wachsendes Talent und intellektuelles Kapital

Sie werden neue Konzepte, Strategien und Perspektiven in das Unternehmen einbringen, die bedeutende Veränderungen in der Organisation 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 Führungskraft und eröffnet neue Wege für die berufliche Entwicklung innerhalb des Unternehmens.

03

### Aufbau von Akteuren des Wandels

Sie werden in der Lage sein, in Zeiten der Ungewissheit und der Krise 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 Möglichkeit, an einem echten Projekt zu arbeiten oder neue Projekte im Bereich FuE oder *Business Development* Ihres Unternehmens zu entwickeln.

---

06

### Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit

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

11

# Qualifizierung

Der Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis 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 Omnichannel und Kundenerlebnis** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

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

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

Titel: **Universitätskurs in Omnichannel und Kundenerlebnis**

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 Omnichannel und Kundenerlebnis

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

# Universitätskurs

## Omnichannel und Kundenerlebnis

