



PODYPLOMOWE STUDIA ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA

Studia mają na celu dostarczenie wiedzy i praktycznych przykładów z zakresu efektywnego zarządzania obsługą, satysfakcją i rekomendacją klienta w nowoczesnych firmach komercyjnych.

Czy dla mnie?

Oferta Podyplomowych Studiów Zarządzanie Satysfakcją Klienta adresowana jest do zróżnicowanej grupy odbiorców:

- menedżerów odpowiedzialnych za projektowanie i koordynację procesów i narzędzi ds. zarządzania jakością obsługi i relacjami z klientem,
- menedżerów odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami sprzedaży i obsługi klienta we wszystkich kanałach kontaktu,
- pracowników obszaru sprzedaży, marketingu i HR zaangażowanych w budowanie satysfakcji klienta poprzez kreowanie proklienckich produktów, procesów, standardów oraz dobór i rozwój kompetencji zespołów obsługowych,
- pracowników wszystkich szczebli organizacji, pragnących poznać metody i techniki wpływania na przychody firmy, poprzez satysfakcję, lojalność i rekomendację klientów,
- pracowników sektora administracji publicznej.



PERSPEKTYWICZNA WIEDZA
– studia przygotowujące managerów do zapewniania najwyższych standardów sprzedaży i obsługi



PRAKTYCZNE STUDIA
– uczyć podążania za zmianą i metod badania wciąż nowych zachowań i nawyków konsumenckich



RENOMOWANA KADRA
– specjalnie wybrani wykładowcy akademicy oraz doświadczeni przedstawiciele biznesu

Dlaczego warto?

- Studia przygotowują managerów do zapewniania standardów sprzedaży i obsługi, które skutecznie łączą przychody firm i zadowolenie Klienta, ponieważ w obliczu odwrócenia proporcji świata tradycyjnego i on-line umiejętność zdobywania i utrzymywania Klientów wydaje się być podstawą biznesu.
- Nasze studia uczą podążania za zmianą: metod badania wciąż nowych zachowań i nawyków konsumenckich, budowania map podróży Klienta, tworzenia modeli obsługowych wraz z miernikami jakości, technik pomiaru jakości oraz zarządzania procesem i wskaźnikami satysfakcji adekwatnie do rozwoju firmy.
- Zajęcia prowadzą specjalnie wybrani wykładowcy akademicy oraz doświadczeni przedstawiciele biznesu, dzięki czemu nauka i praktyka kształtują nowe, cenne kompetencje managerów jakości – a być może managerów przyszłości.

studia online



Zajęcia odbywają się raz lub dwa razy w miesiącu, w soboty i niedziele 9:00–16:00.

Opłata za całość studiów: 6500 zł (możliwe raty).

Tel.: +48 22 564 93 09, +48 606 388 113

www.sgh.waw.pl/pszk

SGH

SGH

Szkoła Główna
Handlowa
w Warszawie



SGH kształtuje liderów

Dołącz do nas!



SGH #1 uczelnia ekonomiczna w Polsce* / CEMS School of the year 2022/2023

* Wyniki Rankingu Szkół Wyższych 2024 miesięcznika „Perspektywy”.