



Accredited Study Centre

# DIGITAL DIPLOMA IN PROFESSIONAL MARKETING

Materiał informacyjny



Akredytowane Centrum Szkoleniowe i Egzaminacyjne  
The Chartered Institute of Marketing

# Spis treści

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| The Chartered Institute of Marketing .....                                                      | 3  |
| questus .....                                                                                   | 4  |
| Jakie są cele i korzyści z udziału w programie Digital Diploma in Professional Marketing? ..... | 5  |
| Układ programu Digital Diploma in Professional Marketing .....                                  | 6  |
| Marketing and Digital Strategy .....                                                            | 7  |
| Digital Customer Experience .....                                                               | 8  |
| Digital Optimisation .....                                                                      | 9  |
| System egzaminacyjny CIM .....                                                                  | 10 |
| Jakie są dodatkowe wartości programu? .....                                                     | 11 |
| Jakie warunki należy spełnić, aby zakwalifikować się na program? .....                          | 12 |
| Jaka jest cena i warunki uczestnictwa w programie? .....                                        | 13 |
| Trenerzy CIM .....                                                                              | 14 |
| Jak można wziąć udział w programie lub jak uzyskać więcej informacji .....                      | 15 |
| Załącznik 1. Szczegółowa tematyka poszczególnych modułów .....                                  | 16 |



Accredited Study Centre

The Chartered Institute of Marketing (CIM)  
to największa i najstarsza na świecie organizacja  
zrzeszająca profesjonalistów w dziedzinie marketingu.

CIM może pochwalić się ponad stuletnią tradycją i doświadczeniem, a także oficjalnym Patronatem Korony Brytyjskiej. Kluczowym obszarem działalności CIM jest budowa i rozwój kwalifikacji profesjonalnych opartych na systemie certyfikacji. Organizacja obecna jest w ponad 100 krajach świata, a dyplomy przez nią wydawane stały się synonimem wiedzy, praktycznych kompetencji marketingowych i profesjonalizmu.

## Certyfikacja The Chartered Institute of Marketing to:

- międzynarodowe standardy,
- profesjonalne kwalifikacje w dziedzinie marketingu,
- nowe szanse na rynku pracy,
- nowe relacje biznesowe,
- połączenie tradycji i doświadczenia,
- prestiż i przepustka do świata biznesu.



The Chartered  
Institute of Marketing

W Polsce programy The Chartered Institute of Marketing prowadzone są od 20 lat. W tym czasie ukończyło je ponad 1000 osób. Dyplom CIM staje się kluczowym kryterium zatrudnienia na rynku pracy, daje bowiem gwarancję profesjonalnej wiedzy i najważniejszych w branży umiejętności.

questus jest jedynym w Polsce akredytowanym centrum szkoleniowo-egzaminacyjnym The Chartered Institute of Marketing. Prowadzone programy CIM kompleksowo przygotowują do uzyskania międzynarodowego dyplomu. questus może pochwalić się jedną z najwyższych zdawalności egzaminów CIM na świecie i sukcesem kilkuset swoich absolwentów.

## Programy CIM w questusie to przede wszystkim:

- 15 lat istnienia,
- ponad 1 000 absolwentów,
- ponad 700 managerów z dyplomami CIM,
- kilkaset firm zatrudniających absolwentów CIM,
- istotne kryterium zatrudnienia na rynku pracy,
- największa społeczność profesjonalnych marketerów,
- jedna z najwyższych zdawalności na świecie międzynarodowych egzaminów,
- certyfikowani trenerzy realizujący programy CIM,
- najszerszy program wartości dodatkowych,
- kilkuset absolwentów rekomendujących program.



questus funkcjonuje w czterech obszarach aktywności:

- **questus CIM** – Akredytowane Centrum Szkoleniowo-Egzaminacyjne The Chartered Institute of Marketing. Jako jedyni w Polsce posiadamy akredytację na certyfikaty CIM,
- **questus academy** – największa w Polsce profesjonalna społeczność marketerów,
- **questus learning solutions** – pierwszy w Polsce bank biznesowych case studies,
- **questus business insights** – programy szkoleniowo-rozwojowe i doradcze.

# Jakie są cele i korzyści z udziału w programie Digital Diploma in Professional Marketing?

## Program **Digital Diploma in Professional Marketing**:

- rozwija wiedzę i umiejętności zarządzania marketingiem na poziomie strategicznym i operacyjnym,
- daje uczestnikom możliwość zapoznania się z najnowszymi, światowymi trendami w stosowaniu nowych technologii i narzędzi cyfrowych,
- pokazuje, w jaki sposób zintegrować działania cyfrowe, obejmujące różne procesy i aspekty funkcjonowania organizacji, a także jak zarządzać marketingiem cyfrowym, m.in. w obszarze zmiany,
- wzmacnia pozycję rynkową uczestników na rynku pracy.

Udział w programie Digital Diploma in Professional Marketing to również okazja dołączenia do grona profesjonalnych marketerów, a także nawiązania relacji skutkujących często realizacją.



Uczestnicy programu Diploma in Professional Marketing (grupa DM41)

*„...Zbiór osobowości, ludzi pracujących w różnych branżach i wymieniających się doświadczeniami na zajęciach stanowi niezwykłą wartość programu Diploma in Professional Marketing. Sam program zwraca uwagę na wszechstronność tematyki marketingowej – często dziedziny, które w dotychczasowej pracy zawodowej były traktowane po macoszemu, nabierają nowego znaczenia, przynoszą nowe pomysły. Jest to z pewnością zasługą osób szkolących, które są specjalistami w swoich dziedzinach i potrafią przenieść zainteresowanie na uczestników”*

Piotr Opłotny  
Media Planner Buyer, MediaVest  
Professional Diploma in Marketing – grupa DM05

Program  
rozwija  
wiedzę  
i umiejętności

Weryfikacja  
działań  
ze standardami  
międzynarodowymi

Program buduje  
praktyczne  
kompetencje

Rozpoznawalny  
dyplom CIM  
wzmacnia  
pozycję  
uczestników  
na światowym  
ryнку pracy

Społeczność  
i relacje  
biznesowe

# Układ programu

## Digital Diploma in Professional Marketing?

Program składa się z trzech bloków tematycznych, zgodnie z którymi odbywają się zajęcia:

1. **Marketing and Digital Strategy (5 sesji)**
2. **Digital Customer Experience (3 sesje)**
3. **Digital Optimisation (3 sesje)**

Zajęcia z powyższych bloków tematycznych rozłożone są na 11 dwudniowych sesji piątkowo-sobotnich.

Obok zajęć obejmujących zagadnienia z powyższych bloków, w pakiecie programu uczestnik otrzymuje również:

- Udział w 3-dniowych Warsztatach Strategicznych questus academy
- Exam Preparation Project (EPP)
- 2-letni dostęp do edukacyjnej platformy społecznościowo-rozwojowej – Knowledge Garden

Program oparty na praktyce stosowania marketingu

Trzy bloki podzielone na 11 sesji

Projekty wspierające oraz program przygotowania do egzaminów (EPP)



*„...Dzisiaj wiemy, że to, co wiedzieliśmy wczoraj, jest już nieaktualne. Dzisiaj wiemy, że to, co będziemy wiedzieć jutro, będzie całkiem odmienne od tego, co wiemy dzisiaj...”*

*Robert Kozielski,  
Jak szybko napisać profesjonalny plan marketingowy*

[www.cim.knowledgegarden.pl](http://www.cim.knowledgegarden.pl)

**MARKETING AND DIGITAL STRATEGY (5 sesji)**

**DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE (3 sesje)**

Digital Optimisation  
(3 sesje)

**Warsztaty strategiczne**

# Marketing and Digital Strategy

Moduł **Marketing and Digital Strategy** stanowi wspólną część ścieżki digitalowej oraz strategicznej. Jest on w dużej części poświęcony rozumieniu i przekuwaniu na rynkowy sukces zmian zachodzących we współczesnym środowisku biznesowym.

Rozwija on umiejętność strategicznego spojrzenia na działania marketingowe, w tym w szczególności odkrywanie możliwości rynkowych, identyfikowanie insightów klientów i budowanie strategii rynkowej. Podejmuje także tematykę związaną z wykorzystywaniem narzędzi nowoczesnych technologii, tworzenia strategii w środowisku digitalowym i zarządzania kanałami cyfrowymi.

*„Niewiedza jest ekscytująca. To okazja do odkrycia czegoś nowego. Im więcej nie wiadomo, tym większe są możliwości.”*

*P. E. Tetlock, D. Gardner, "Superforecasting. The Art and Science of Prediction"*

[www.cim.knowledgegarden.pl](http://www.cim.knowledgegarden.pl)

## MARKETING AND DIGITAL STRATEGY

Analiza środowiska biznesowego – obszary i metody

Koncept i model biznesowy a strategia rynkowa firmy

Kluczowe marketingowe decyzje strategiczne

Nowoczesne technologie – koncepcje, metody, narzędzia

Pozyskiwanie i utrzymanie klienta w cyfrowym środowisku

Value Proposition – budowanie wartości dla klientów

Zachowania konsumentów w cyfrowej rzeczywistości

Strategiczny plan marketingowy jako narzędzie realizacji celów organizacji

Kanały cyfrowe – pomiar i efektywność

Strategiczne  
podejście  
do marketingu

Nowoczesne  
technologie

Strategiczne  
decyzje  
marketingowe

Klient  
w cyfrowym  
środowisku

Strategia  
marketingowa

Value  
Proposition

Plan  
marketingowy

Pomiar  
i efektywność  
kanałów  
cyfrowych

Szczegółowa tematyka znajduje się w załączniku 1.

# Digital Customer Experience

**Digital Customer Experience** to drugi z modułów wspólnych ścieżki strategicznej i digitalowej. Koncentruje się na doświadczeniu klienta w cyfrowym środowisku, odkrywaniu i rozumieniu insightów oraz proponowaniu innowacyjnych rozwiązań dla rodzących się nowych oczekiwań.

Celem modułu jest także kształtowanie satysfakcjonującego doświadczenia klienta na każdym etapie customer journey oraz wnikliwa analiza całej ścieżki zakupowej nabywcy.



## THE DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

Badania, trendy i insighty – kluczowe obszary i kierunki zmian

Metody analizy zachowań konsumentów online

Projektowanie doświadczenia klienta/użytkownika

Wykorzystanie danych i metod analitycznych w celu podnoszenia poziomu doświadczenia klienta/użytkownika

Zarządzanie klientocentryczną organizacją w dobie cyfrowej zmiany

Klient  
w środowisku  
cyfrowym

Mapowanie  
customer  
journey

Badania,  
trendy i insighty

Klientocentryzm

Projektowanie  
doświadczenia  
klienta

Szczegółowa tematyka znajduje się w załączniku 1.

# Digital Optimisation

Zmiany w zachowaniach konsumenckich wymuszają na marketerach ciągłe dostosowywanie działań do potrzeb klientów. Moduł **Digital Optimisation** pozwala uczestnikom rozwinąć zarówno umiejętności wychwytywania zmian w środowisku biznesowym, jak i optymalizowania strategii i działań operacyjnych.

Zajęcia będą ponadto koncentrować się na zwiększaniu efektywności konwersji oraz procesie analizy digital marketingu.



## DIGITAL OPTIMISATION

Analiza środowiska cyfrowego

Selekcja i dobór kanałów digitalowych

Optymalizacja konwersji – audyt, strategia, niezbędne działania, raportowanie

Potrzeby i zachowania interesariuszy

Pomiar w środowisku cyfrowym – wskaźniki, narzędzia, analiza zgromadzonych danych

Podnoszenie efektywności kanałów digitalowych

Zarządzanie  
doświadczeniem  
klienta

Rozumienie  
insightów

Badania i trendy

Analiza CX i UX

Klientocentryzm

Podjęcie  
data-driven  
i data-informed

Mapowanie  
customer  
journey

Szczegółowa tematyka znajduje się w załączniku 1.

# System egzaminacyjny CIM

Certyfikaty wydawane przez The Chartered Institute of Marketing stanowią uznany standard wiedzy i kompetencji marketingowych na całym świecie. Jest to możliwe między innymi dzięki restrykcyjnym zasadom prowadzenia egzaminów.

- Egzaminy odbywają się w trzech sesjach egzaminacyjnych:  
**Kwiecień,**  
**Czerwiec/Lipiec,**  
**Grudzień.**
- Egzaminy odbywają się w języku angielskim.
- Prace oceniane są przez The Chartered Institute of Marketing w Londynie.

Egzaminy są prowadzone w formie projektowej. Zakłada ona, że uczestnicy przygotowują zgodnie z wytycznymi CIM prace na bazie posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz udostępnionego wcześniej briefu egzaminacyjnego. Projekty przygotowywane są pod nadzorem tutora – trenera, który pełni rolę doradcy, ale także krytycznego recenzenta.

Uzyskanie dyplomu wydanego przez The Chartered Institute of Marketing, potwierdzającego kwalifikacje wiąże się z koniecznością zdania trzech egzaminów:

- dwa z bloków obligatoryjnych: Marketing and Digital Strategy oraz Innovation in Marketing
- jeden z bloku do wyboru (Managing Brands, Resource Management, Digital Customer Experience – uczestnik uzyskuje certyfikat **Diploma in Professional Marketing**).

Jednocześnie, każdy zdany egzamin to certyfikat „Award”, który uczestnik otrzymuje z danego modułu (np. Award in Marketing and Digital Strategy). Prace egzaminacyjne The Chartered Institute of Marketing przygotowywane są w języku angielskim (zajęcia odbywają się w języku polskim).

Osoby, które nie podchodzą do egzaminów otrzymają certyfikaty wydane przez firmę questus – Akredytowane Centrum Szkoleniowe i Egzaminacyjne CIM zaświadczaające uczestnictwo w programie lub w wybranym bloku.

Zasady  
egzaminowania  
gwarancją  
jakości  
certyfikatów CIM

Terminy sesji  
egzaminacyjnych

Egzaminy  
realizowane  
w formie  
projektowej

Prace  
przygotowywane  
przez  
uczestników  
pod nadzorem  
tutora

Certyfikat  
„Award in”

# Jakie są dodatkowe wartości programu?

Realizacja programu Strategic Diploma in Professional Marketing obejmuje 168 godzin zajęć i spotkań. Dodatkowo uczestnicy otrzymują:

- dostęp do edukacyjnej platformy społecznościowo-rozwojowej, Knowledge Garden i jej zasobów (prezentacje, nagrania, raporty itp.),
- materiały do zajęć w formie elektronicznej i/lub papierowej;
- podręczniki uzupełniające,
- bezpłatny udział w Warsztatach Strategicznych questus academy dla kończących program,
- członkostwo w questus academy,
- program integracyjny w trakcie jednej z pierwszych sesji (questusówka),
- udział w Warsztatach Strategicznych questus academy na preferencyjnych zasadach,
- program gwarancyjny,
- kontakt mailowy z prowadzącymi między spotkaniami,
- catering podczas zajęć

oraz w zależności od wybranego pakietu:

- rejestrację i roczne członkostwo w The Chartered Institute of Marketing w Londynie,
- 3 podejścia do egzaminów CIM,
- dostęp do zasobów [www.cim.co.uk](http://www.cim.co.uk) (po rejestracji na egzaminie),
- wsparcie opiekunów grupy przy rejestracji i innych sprawach formalnych CIM,
- udział w programie przygotowania merytorycznego do egzaminów,
- opiekę tutora egzaminacyjnego wraz z raportami oceniającymi postępy uczestników i przygotowania projektów.

Platforma  
Knowledge  
Garden

Warsztaty  
strategiczne  
questus academy

Program  
gwarancyjny

Członkostwo  
w CIM

Międzynarodowe  
egzaminy

Exam  
Preparation  
Projekt

## Kiedy i gdzie odbywają się zajęcia Digital Diploma in Professional Marketing?

Zajęcia odbywają się w jednym z centrów konferencyjnych w mieście, w którym odbywa się dana edycja programu. Prowadzone są w:

- piątek: 17.00–21.00
- sobota: 9.00–17.00

Planowane terminy zajęć i dodatkowych elementów programu uwzględnione zostały w harmonogramie. Szczegółowe harmonogramy najbliższych edycji znajdują się w osobnych dokumentach na stronie [www.questus.pl](http://www.questus.pl).

# Jakie warunki należy spełnić, aby zakwalifikować się na program?

Uczestnikami programu mogą być osoby, które:

- posiadają 2-letnie doświadczenie w marketingu, w tym min. rok w zakresie prowadzenia samodzielnych projektów marketingowych  
lub
- ukończyły program Certificate in Professional Marketing  
lub
- ukończyły studia wyższe z zakresu zarządzania bądź marketingu
- posiadają znajomość języka angielskiego  
(w przypadku zdawania międzynarodowego egzaminu).



Zakończenie 38. i 39. edycji programu Diploma in Professional Marketing podczas XXII Warsztatów Strategicznych questus academy

*„...Zbiór osobowości, ludzi pracujących w różnych branżach i wymieniających się doświadczeniami na zajęciach stanowi niezwykłą wartość programu Diploma in Professional Marketing. Sam program zwraca uwagę na wszechstronność tematyki marketingowej – często dziedziny, które w dotychczasowej pracy zawodowej były traktowane po macoszemu, nabierają nowego znaczenia, przynoszą nowe pomysły. Jest to z pewnością zasługą osób szkolących, które są specjalistami w swoich dziedzinach i potrafią przenieść zainteresowanie na uczestników”*

*Piotr Opłotny  
Media Planner Buyer, MediaVest  
Professional Diploma in Marketing – grupa DM05*

Warunki  
kwalifikacji  
na program  
CIM  
(jeden z trzech):

– ukończony  
program CIM  
na poziomie  
podstawowym

– min. 2 lata pracy  
w marketingu

– ukończone  
studia  
wyższe  
z zarządzania  
lub marketingu

# Jaka jest cena i warunki uczestnictwa w programie?

W zależności od własnych celów, uczestnicy mogą wybrać udział w całym programie bądź wybranym bloku tematycznym.

Udział w całym programie

17 950 zł

Udział w pojedynczych blokach programu (cena bez egzaminu):

Marketing and Digital Strategy (5 sesji):

8 200 zł

Digital Customer Experiency (3 sesje):

5 700 zł

Digital Optimisation (3 sesje):

5 700 zł

Koszty związane z podejściem do egzaminów CIM:

Koszt podejścia do jednego egzaminu CIM

1 150 zł

Koszt rocznej rejestracji w CIM (obligatoryjna przy egzaminach)

400 zł

Decyzję o wykupieniu egzaminów można podjąć na każdym etapie udziału w programie lub w wybranym bloku.

**Podane ceny są cenami brutto (ceny z podatkiem VAT).**

## Rabaty przysługują:

- drugiej i kolejnym osobom z tej samej firmy – 10%,
- osobom dojeżdżającym na program (dystans dłuższy niż 150 km) – 5%,
- studentom – 5%.

Rabaty sumują się maksymalnie do 10% i nie dotyczą kosztów egzaminów i rejestracji CIM.

Płatność może zostać rozłożona:

- na raty – nawet do 12 rat płatnych co miesiąc,
- pomiędzy uczestnika a pracodawcę – w dowolnych proporcjach,
- pomiędzy uczestnika a pracodawcę z zachowaniem rat dla jednej lub obu stron.

Pakiety programu CIM

Możliwość udziału w wybranych blokach

Jeśli zdecydujesz się na egzaminy CIM

Rabaty

Elastyczność płatności



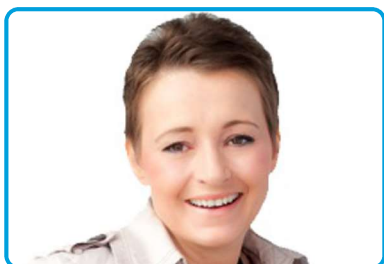
PROF. UŁ, DR HAB.  
ROBERT KOZIELSKI



DR JACEK POGORZELSKI



ARTUR MACIOROWSKI



KATARZYNA NIZIŃSKA



BARTŁOMIEJ KURZK



WOJCIECH SZYMAŃSKI



MAŁGORZATA NOWAK



TADEUSZ ŻÓRAWSKI



JACEK KOTARBIŃSKI

# Jak można wziąć udział w programie lub uzyskać więcej informacji?

Wszelkich informacji na temat programów zaawansowanych CIM udzieli:

**Anna Muskała**

Customer Relationship Manager

amuskala@questus.pl

Kom: +48 601 052 704

Tel: +48 42 662 00 07



Więcej informacji o firmie questus, realizowanych projektach i programach  
The Chartered Institute of Marketing znajduje się na stronie:  
[www.questus.pl](http://www.questus.pl)

questus  
91-811 Łódź, ul. Organizacji WIN 83/7  
tel/fax: +48 42 662 00 07  
NIP: 728-156-15-72

# Załącznik 1. Szczegółowa tematyka poszczególnych bloków tematycznych

## MARKETING AND DIGITAL STRATEGY

- Zmiany we współczesnym środowisku biznesowym a nowa rola marketingu w organizacji
- Aktywa budowane przez marketing
- Źródła sukcesu organizacji
- Rola marketingu w budowaniu sukcesu organizacji
- Tradycyjne i współczesne koncepcje działań rynkowych – 3D marketing, marketing doświadczeń, marketing wartości, masowa indywidualizacja itp.
- Orientacja organizacji na klienta, orientacja rynkowa, orientacja na konkurentów
- Filary marketingowej koncepcji działania
- Proces planowania marketingowego – MOST, SOSTAC, APIC
- Obszary analizy środowiska biznesowego (macro, micro, wewnętrzne) – PEST, PESTEL, SLEPT
- Możliwości biznesowe – insighty klienta
- Analiza „3C” – analiza klientów, konkurentów i pośredników handlowych
- Metody analizy środowiska biznesowego (SWOT, metody scenariuszowe, strategia błękitnego oceanu, marketing lateralny, metody heurystyczne, BCG, GE, analiza wskaźnikowa, mapa percepcji, łańcuch wartości, benchmarking, analiza interesariuszy itp.)
- Strategia marketingowa – istota i narzędzia wspierające
- Opcje strategiczne i kryteria ich oceny
- Macierz Ansoffa i model Portera
- Marketing typu STP – proces segmentacji rynku
- Cele SMART
- Źródła przewagi konkurencyjnej – cechy i warunki trwałości
- Value proposition
- Strategia i narzędzia zintegrowanej komunikacji rynkowej
- Polityka produktu i cen
- Kanały dystrybucji i ich wykorzystanie
- Plan marketingowy – struktura i zastosowanie
- Wdrażanie planu – kluczowe czynniki sukcesu, plan działania, analiza ryzyka itp.
- Przywództwo i kultura organizacyjna a planowanie marketingowe
- Zarządzanie zmianą
- Kultura organizacyjna i kultura innowacyjności
- Organizacja ucząca się

- Budowanie i zarządzanie zespołem a działania marketingowe
- Pomiar i ocena działań marketingowych
- Zachowania konsumentów w środowisku online i offline
- System informacji marketingowej
- Rewolucja technologiczna – obszary i konsekwencje
- Technologia cyfrowa jako zmiany dysradykcyjne
- Nowoczesne technologie a tzw. innowacje przełomowe – nowe modele biznesowe
- Dynamika zmian technologii cyfrowych – możliwości i zagrożenia
- Nowe technologie – strategiczne i operacyjne zmiany w działaniach rynkowych firm
- Stopień i bariery adaptacji nowych technologii w organizacji
- Modele biznesowe w Internecie
- Marketing automation
- E-commerce & e-business
- Strategie online vs. offline – synergia i integracja
- Media cyfrowe – rodzaje, specyfika, zastosowanie
- Social media
- Mobile marketing
- Marketing partnerski (affiliate marketing)
- Narzędzia komunikacji w Internecie
- Performance marketing
- Budowanie i zarządzanie relacjami z klientami w Internecie – Google Analytics
- Marketing w wyszukiwarkach – SEM, SEO
- E-mail & www marketing
- Podstawowe wskaźniki funkcjonowania firm w Internecie
- Ocena efektywności kanałów

## DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

- Ustawianie celów dla poszczególnych kanałów komunikacji
- Analiza kanałów digitalowych i pomiar efektywności – akwizycja, retencja, konwersja, CSF
- Kryteria wyboru kanałów i zarządzanie nimi
- Selekcja kanałów digitalowych
- Paid media, earned media, owned media
- Grupa docelowa i persona
- Planowanie kanałów
- Multichannel i omnichannel
- Źródła danych online
- Techniki poszukiwania insightów konsumenckich
- Zmiany zachowań konsumenckich
- Techniki pomiaru – analiza sentymentu, analityka, crowdsourcing jako źródło danych
- Digital Marketing Mix
- Content marketing
- Keyword journey
- Landing page – rodzaje
- Komunikacja digital marketingowa
- Marketing partnerski (affiliate marketing)
- Analiza niezbędnych zasobów
- Ocena efektywności kanałów digitalowych – KPI, dashboardy, modelowanie atrybucji itp.
- Regulacje prawne i zasady etyczne a zarządzanie kanałami – email, sms, spam, opt-in, polityka prywatności, cookies, RODO itp.

## DIGITAL OPTIMISATION

- Wpływ audytu mikro- i makrośrodowiskowego na strategię i odkrywanie insightów
- Dysruptywne modele biznesowe
- Platformy digitalowe
- Zmiany w zasobach narzędzi digitalowych – email, strona www, online PR, SEO, blogi, portale społecznościowe, reklama online
- Produkty i usługi digitalowe
- Modele cenowe i dystrybucja w środowisku online
- Badania rynku online
- Identyfikacja wiarygodnych źródeł informacji
- Wpływ i skala środowiska digitalowego na organizację – szanse i zagrożenia, adaptacja do zmian, umiejętności i technologie
- Internet of thing
- Connected home i smart city
- Tworzenie persony
- Mapowanie digital customer journey
- Kluczowe czynniki wpływające na konwersję – audyt CRO, integracja kanałów online i offline, UX, design, psychologia online
- Sposoby poprawy współczynnika konwersji – testy A/B, implementacja i raportowanie, ROMI itp.
- Ewaluacja KPI
- Pomiar integracji i optymalizacji działań online – testowanie, feedback konsumencki, marketing automation, modele atrybucji
- Narzędzia i metody pomiaru działań online
- System monitorowania