LIUC
Università Cattaneo

UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI

BANDO DI CONCORSO "BLENDED INTENSIVE PROGRAMME" (BIP) ERASMUS+

CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Realizzato in collaborazione con University of Namur (Belgio), HAMK – Häme University of Applied Science, Hameenlinna (Finlandia), Ieseg School of Management (Francia), Reutlingen University (Germania)

A.A. 2022/2023

Premessa: Che cos'è l'Erasmus+ BIP
Blended Intensive Programme (BIP) sono programmi che coinvolgono studenti e docenti di 3 o più università europee dislocate in diversi paesi per i quali sono previste lezioni a distanza e in presenza organizzando visite aziendali, lavori di gruppo e un esame finale.

La LIUC per il II semestre ha organizzato un corso dal titolo: **Customer Experience and Customer Relationship Management** insieme ad altre 4 università Europee (vedi punto 7) ed è pronta ad ospitare studenti e docenti per la parte di mobilità fisica.
Al programma possono partecipare anche studenti LIUC che dovranno seguire sia la parte online che la parte fisica (in LIUC).
Qui di seguito le norme di partecipazione al progetto.

Gli studenti sono invitati a leggere attentamente le informazioni contenute nel presente bando di concorso.

1. Modalità di partecipazione al progetto.
Gli studenti interessati a partecipare al programma potranno compilare il bando online nella pagina SOL sotto «Bandi per la mobilità internazionale» a partire da **mercoledì 16 Novembre 2022.**

3. Scadenza per la presentazione delle domande
Venerdì 25 Novembre 2022

4. Criteri di ammissione e selezione
Possono partecipare al bando di concorso tutti gli studenti iscritti alla Scuola di Economia Aziendale Laurea Magistrale (tutti i percorsi).
La Commissione per le Relazioni Internazionali potrà selezionare n. 15 studenti.
La selezione sarà effettuata sulla base dei seguenti punteggi:
- media dei voti riportati;
- numero di crediti sostenuti e verbalizzati entro l'ultima sessione utile;
- voto della lingua inglese, che verrà determinato attraverso un test di inglese obbligatorio per tutti i partecipanti o dalla certificazione linguistica presentata.

Qualora la Commissione per le Relazioni Internazionali dovesse modificare i criteri sopraesposti, questi verranno comunicati e resi noti presso l'Ufficio Relazioni Internazionali e pubblicati online.
La Commissione per le Relazioni Internazionali è composta dal Direttore Generale, dal Responsabile Ufficio Relazioni Internazionali e dal Responsabile Centro d'Ateneo per la Ricerca Educativo-Didattica e l'Aggiornamento.

Media dei voti riportati
Di seguito sono riportate le formule per il calcolo del punteggio della graduatoria, che sarà unica e generale per gli studenti della Laurea Triennale E per quelli della Laurea Magistrale.
Per studenti Laurea Triennale
Il punteggio è calcolato sulla base della seguente formula:
P=0.5*M+0.5* [30*(crediti acquisiti/crediti acquisibili)]
Dove M è la media ponderata degli esami sostenuti e verbalizzati entro l'ultima sessione utile, e i crediti acquisibili sono il massimo dei crediti maturabili fino a quella data.

Per studenti Laurea Magistrale
Iscritti al I ANNO
il punteggio è calcolato sulla base della seguente formula:
P=M
dove M è la media ponderata degli esami sostenuti e verbalizzati nella carriera della Laurea Triennale.
(si invitano gli studenti provenienti da altre università a consegnare all'Ufficio Relazioni Internazionali un certificato con gli esami sostenuti e la media ponderata nel triennio.)
Iscritti al II ANNO:
Il punteggio è calcolato sulla base della seguente formula:
P=0.5*M+0.5* [30*(crediti acquisiti/crediti acquisibili)]
dove M è la media ponderata degli esami sostenuti e verbalizzati entro l'ultima sessione utile, e i crediti acquisibili sono il massimo dei crediti maturabili fino a quella data.

Al punteggio derivato dall'applicazione delle suindicate formule va aggiunto il punteggio linguistico da 0 a 10 risultante dai test di lingua o dalla certificazione presentata.

5. Conoscenza linguistica e colloquio di verifica
In merito alla conoscenza della lingua inglese, è richiesto il livello B2 al momento della presentazione della domanda.
Le prove obbligatorie di lingua inglese si svolgeranno in date e orari che saranno pubblicati sul sito dell'università nella sezione dedicata all'Ufficio Relazioni Internazionali, previa iscrizione online.

È responsabilità dello studente informare l'Ufficio Relazioni Internazionali dell'eventuale impossibilità a partecipare ai test di lingua prima della sessione fissata.
Gli studenti che non avranno sostenuto tali prove linguistiche non saranno ammessi agli step successivi.

Gli studenti con disturbi specifici di apprendimento (DSA) devono darne comunicazione all'Ufficio Relazioni Internazionali, che verificherà la possibilità di usufruire per il test di lingua degli idonei strumenti compensativi/dispensativi.

Non dovranno sostenere il test linguistico:

- coloro che sono in possesso delle seguenti certificazioni linguistiche, ancora valide al momento della call con i seguenti punteggi:
  - TOEFL IBT: min 79
  - IELTS: min 6.0
  - BEC Vantage o superiore
  - CAE
  - FIRST con punteggio A
  - certificazioni rilasciate da enti certificati previa approvazione del Centro linguistico di Ateneo.

  Tali certificazioni devono essere inviate per e-mail complete di tutte le parti (copia fronte e retro) a bip@liuc.it entro la data di presentazione delle domande (venerdì 25 novembre 2022 alle 23.59).

- gli studenti che hanno già sostenuto il test di lingua perché hanno partecipato ad un altro bando di mobilità internazionale alla LIUC (test di lingua di novembre/dicembre 2021, marzo, aprile, giugno, novembre 2022) e sono stati valutati B2.

A tale proposito, gli studenti che hanno svolto il test di lingua inglese esclusivamente per la mobilità internazionale di lunga durata (Erasmus+, Exchange e DT) nel mese di novembre 2022 non possono più ripeterlo.

- gli studenti LIUC che hanno già partecipato durante il loro percorso di studi in LIUC a un progetto di mobilità (Erasmus o Exchange) negli ultimi due anni accademici in un paese dove abbiano studiato in lingua inglese.

- gli studenti immatricolati attivi al percorso "International Business Management" o "Entrepreneurship and Innovation" della Laurea Magistrale in Economia Aziendale e Management. I pre-immatricolati (non immatricolati attivi) a tali percorsi saranno esonerati dal sostenimento del test di inglese solo se in possesso al momento della candidatura di uno dei requisiti linguistici di esonero sopra indicati.

- gli studenti in possesso di un titolo di Laurea Triennale completamente in lingua inglese.

Eventuali altri esoneri saranno valutati dalla Commissione per le Relazioni Internazionali.

La lista degli ammessi al progetto verrà pubblicata sul sito nelle pagine riservate all'Ufficio Relazioni Internazionali al termine delle attività di selezione.

6. Riconoscimento del progetto

Il voto dell'esame finale del corso opzionale Customer Experience and Customer Relationship Management verrà inserito a libretto dall'Ufficio Relazioni Internazionali (e farà media come tutti gli altri esami opzionali previsti).

7. DESCRIZIONE DEL BIP

Titolo Blended Intensive Programme	Customer Experience and Customer Relationship Management
Crediti Formativi	6
Partner BIP	University of Namur (Belgio) HAMK – Häme University of Applied Science, Hameenlinna (Finlandia) Ieseg School of Management (Francia), Reutlingen University (Germania)
Periodo BIP	From beginning of March to 01st June 2023
Durata Attività in presenza	From 02nd to 06th May 2023
Programma	18 hours in presence, 18 hours in distance learning Language of the course: English Principal: Chiara Mauri Guest Teachers: Faisal Shahzad (HAMK), Pietro Zidda (Namur) Natalie DeMoulin (Ieseg), one teacher TBC (Reutlingen) Students at graduate level (master of science level), Economics

	and Management Objectives of the programme The programme has three main goals: - Educate students not only on theory, but above all on practice in implementing Customer Relationship Management (CRM); - Teach students how to frame a customer database and a software of CRM; - Involve students in a real project of CRM, so that they can touch its real effectiveness. - Topics of the programme a. Customer experience. i. Birth of the experience economy. ii. From experience economy to customer experience management. iii. Measurement of customer experience. iv. The impact of customer experience management in business performance. b. Design of a customer experience. i. Experience providers. ii. The design of the customer journey and of the touchpoints. iii. Multi-channel and omnichannel customer behavior: how technology can help. c. Customer Relationship Management. i. From one-to-one marketing to CRM: the evolution of the approach. ii. CRM software: similarities and differences between different software. iii. How to frame a customer database for CRM d. Customer database for CRM. i. Not also customers, also stakeholders in a CRM system. ii. The elements that make a customer database work. e. Marketing automation and marketing campaigns. i. Marketing automation and sales automation: definitions and evolution. ii. The development of targeted campaigns to customer segments iii. Analytics to measure the effectiveness of marketing campaigns. Learning and teachings methods and expected learning/training outcomes

	The course adopts a mix of teaching methods, where each method and technique is applied to maximize students' engagement and learning. The classical lectures are useful to frame theories; they are followed by discussion of 1-2 articles on each topic and by a business case which goes from the beginning to the end of the course. Learning is further complemented by exercises that help the students to face real business problems.

8. Trattamento dei dati

I dati personali contenuti nelle domande di partecipazione al presente bando saranno gestiti in conformità agli adempimenti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 Regolamento UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

9. Orario di apertura dell'ufficio

Ufficio Relazioni Internazionali: Lunedì - Giovedì: 9.30- 12.00
Oppure si può richiedere appuntamento compilando l'apposito modulo online al seguente link:
https://w3.liuc.it/iscrizioni/f.php?f=731