



UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI

**BANDO DI CONCORSO
“BLENDED INTENSIVE PROGRAMME” (BIP) ERASMUS+**

***CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT***

**PRESSO L'UNIVERSITA':
HAMK- Häme University of Applied Science, Hameenlinna
(Finlandia)**

A.A. 2024/2025

Che cos'è l'Erasmus+ BIP

I Blended Intensive Programme (BIP) sono programmi che coinvolgono studenti e docenti di tre 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 nostra Università parteciperà al BIP Customer Experience and Customer Relationship Management organizzato dalla Häme University of Applied Science (HAMK), Hameenlinna (Finlandia), che ospiterà noi e altre due università Europee per la parte di mobilità fisica.

Il programma, di seguito illustrato, è aperto agli studenti LIUC che dovranno partecipare sia alla parte online che alla parte fisica (alla HAMK-Finlandia).

| | |
|------------------------------|---|
| Title | Customer Experience and Customer Relationship Management |
| Partner Universities | Università Carlo Cattaneo -Liuc University of Namur (Belgium) Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes, Saarbrücken (Germany) |
| Length of the project | From beginning of March to 17 th May 2025 |
| Physical part in LIUC | From 05 th to 09 th May 2025 |
| Main information | <p><i>Credit/Hours:</i> 6 credits ECTS 36 hours (18 hours in distance learning, 18 hours in presence)</p> <p><i>Language of the course:</i> English</p> <p><i>Teachers:</i> Faisal Shahzad (HAMK), Chiara Mauri (LIUC), Pietro Zidda (Namur), Tatjana Konig (Germany)</p> <p><i>Target:</i> Students at graduate level (Master of Science level), Economics and Management</p> <p><i>Objectives of the programme:</i> The programme has three main goals:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>Topics of the programme</i></p> <ol style="list-style-type: none">a. Customer experience.<ol style="list-style-type: none">i. Birth of the experience economy.ii. From experience economy to customer experience |

| | |
|--|--|
| | <p>management.</p> <ul style="list-style-type: none"> iii. Measurement of customer experience. iv. The impact of customer experience management in business performance. <ul style="list-style-type: none"> b. Design of a customer experience. <ul style="list-style-type: none"> i. Experience providers. ii. The design of the customer journey and of the touchpoints. iii. Multi-channel and omnichannel customer behaviour: how technology can help. c. Customer Relationship Management. <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> 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. <p><i>Learning and teachings methods and expected learning/training outcomes:</i></p> <p>The course adopts a mix of teaching methods, where each method and technique is applied to maximize students' engagement and learning.</p> <p>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.</p> |
|--|--|

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

Topics ed organizzazione sono reperibili sul portale LIUC al link:

<https://www.liuc.it/campus-ed-opportunita/international-office/studiare-all'estero/blended-intensive-programme-bip/>

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 **lunedì 04 novembre 2024**.

2. Scadenza per la presentazione delle domande

Domenica 17 novembre 2024.

3. Criteri di ammissione e selezione

Possono partecipare al bando di concorso tutti gli studenti iscritti alla Laurea Magistrale in Economia Aziendale Management e Governance (tutti i percorsi).

Gli studenti partecipanti:

- non devono essere assegnatari di altra mobilità ERASMUS per lo stesso periodo di durata del BIP (fisico e virtuale);
- devono tenere in considerazione che, qualora avessero già partecipato ai programmi di mobilità Erasmus+, partecipando al bando BIP non dovranno superare la durata massima di mobilità in presenza consentita (12 mesi per ogni ciclo).

I candidati in difetto dei requisiti potranno essere esclusi in qualsiasi fase della selezione, anche successivamente alla pubblicazione della graduatoria

La Commissione per le Relazioni Internazionali potrà selezionare n. 8/10 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 on line.

La Commissione per le Relazioni Internazionali è composta dal Direttore Generale, dal Direttore Servizi agli Studenti 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.

Per studenti Laurea Magistrale

Isritti 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:

$$P=0.5*M+0.5*[30*(\text{crediti acquisiti}/\text{crediti acquisibili})]$$

dove M è la media ponderata degli esami sostenuti e verbalizzati entro il 31/10/2024, 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 e il punteggio dell'eventuale colloquio motivazionale in lingua inglese sempre da 0 a 10.

A parità di punteggio, avranno la priorità gli studenti con minori opportunità (vedi art. 6).

4. Conoscenza linguistica

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 ed orari che saranno pubblicati sul sito dell'università nella sezione dedicata all'Ufficio Relazioni Internazionali, previa iscrizione online.

E' 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 le prove linguistiche non potranno partecipare al programma.

In caso di studente con disturbi specifici di apprendimento (DSA), lo stesso è tenuto a darne comunicazione all'Ufficio Relazioni Internazionali che verificherà la possibilità per lo studente di usufruire per il test di lingua degli idonei strumenti compensativi/dispensativi.

- coloro che sono in possesso delle seguenti certificazioni linguistiche, ancora valide al momento della call con i seguenti punteggi:
 - TOEFL IBT: min. 80
 - IELTS: min. 5.5
 - BEC Preliminary (minimo Pass with merit)/Vantage o superiore
 - CAE
 - FIRST con punteggio A o B o C
 - Cambridge Linguaskill Business o General con punteggio min. 160
 - CPE (Certificate of Proficiency in English)
 - ISE (Integrated Skills in English) Trinity: Livello II
 - certificazioni rilasciate da enti certificati previa approvazione del Centro linguistico di Ateneo
- 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 sostenuti a partire da ottobre 2023) e sono stati valutati B2.
- gli studenti LIUC che hanno già partecipato durante il loro percorso di studi in LIUC ad un progetto di mobilità (Erasmus o Exchange) negli ultimi due anni accademici in un paese dove abbiano studiato in lingua inglese.
- coloro che sono immatricolati/immatricolati in fase di perfezionamento al percorso "International Business Management" o "Entrepreneurship and Innovation" della Laurea Magistrale in Economia Aziendale e Management.

- 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.

Tali certificazioni devono essere consegnate in copia all'Ufficio Relazioni Internazionali o inviate per e-mail complete di tutte le parti (copia fronte e retro) a iflagiello@liuc.it entro la data di chiusura del bando.

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

Gli studenti avranno 5 (cinque) giorni di tempo dalla data della pubblicazione della graduatoria per chiedere eventuali spiegazioni all'Ufficio Relazioni Internazionali. In caso lo studente rinunci all'assegnazione, la sua candidatura non potrà essere più considerata.

5. Riconoscimento del progetto

Agli studenti, che supereranno con successo l'esame finale, verrà inserito *ope legis* dall'Ufficio Relazioni Internazionali il corso "Customer Experience and Customer Relationship Management", al posto di un insegnamento a scelta.* L'esito concorrerà alla determinazione della media finale degli esami.

* Se il percorso prevede degli esami a scelta, altrimenti sarà un esame sovrannumerario (escluso da media)

6. Contributo Erasmus+

Il supporto individuale giornaliero per la mobilità svolta in presenza è pari a € 79,00. Il contributo è erogato in un'unica tranche prima della partenza.

Supporto alla mobilità internazionale per studenti disabili

Per gli studenti portatori di disabilità in mobilità potranno essere previsti contributi aggiuntivi basati sulla stima dei costi del fabbisogno aggiuntivo per lo svolgimento dell'attività. Gli studenti disabili selezionati potranno inoltrare una richiesta specifica per i contributi aggiuntivi i cui dettagli verranno resi noti appena disponibili dall'Agenzia Nazionale Erasmus+.

Si precisa inoltre che la decisione finale sull'eventuale assegnazione di tali contributi aggiuntivi sarà presa dall'Agenzia Nazionale Erasmus+ INDIRE

Maggiori informazioni sulle pagine International Office, nella sessione i nostri bandi.

Studenti con minori opportunità

Gli studenti con minori opportunità così come sotto individuati potrebbero ricevere un contributo integrativo.

Per studenti con minori opportunità si intendono:

- studenti con problemi fisici, mentali e di salute certificati, studenti con figli minori, studenti atleti professionisti, studenti orfani di almeno un genitore o figli di vittime del

terrorismo o della criminalità organizzata, in tutti questi casi gli studenti devono inviare a iflagiello@liuc.it i documenti attestanti la minore opportunità¹;

- studenti con differenze culturali
- studenti lavoratori (verranno successivamente rese note le specifiche per la definizione della categoria)
- studenti con svantaggio economico² supportato da ISEE (l'attestazione ISEE, valida per tutto il 2024, quindi con scadenza 31/12/2024, deve essere inviata a iflagiello@liuc.it entro non oltre il 17/11/2024, e deve essere riferita al nucleo familiare di appartenenza);

Gli studenti selezionati all'interno di una di queste categorie potrebbero ricevere:

- un ulteriore contributo integrativo finanziato dall'Agenzia Nazionale Indire pari a € 100,00 una tantum, erogato prima della partenza.
- contributo per il viaggio di € 275,00.

7. 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.

7. Orario di apertura dell'ufficio

Ufficio Relazioni Internazionali: Lunedì - Giovedì: 9.30- 12.00

¹ Autorizzando il trattamento di tutti i dati personali indicati che verranno trattati a norma del Regolamento (EC) n. 1725/2018 del Parlamento Europeo e del Consiglio d'Europa per la tutela dei singoli, nel rispetto del trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, e della libera circolazione degli stessi.

² I beneficiari del contributo integrativo per svantaggio economico sono individuati sulla base del valore dell'ISEE, ovvero ISEE ≤ 27.726,79