LIUC
Università Cattaneo

UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI

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

CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

In collaborazione con
University of Namur (Belgio)
HAMK- Häme University of Applied Science, Hameenlinna (Finlandia)

A.A. 2023/2024

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 LIUC, per il II semestre 2023/24 ha organizzato un corso dal titolo **Customer Experience and Customer Relationship Management** insieme ad altre due università Europee ed è pronta ad ospitare studenti e docenti 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 (in LIUC).

Title	Customer Experience and Customer Relationship Management
Partner Universities	University of Namur (Belgio) HAMK – Häme University of Applied Science, Hameenlinna (Finlandia)
Length of the project	From beginning of March to 10th May 2024
Physical part in LIUC	From 06th to 10th May 2024
Main information	*Credit/Hours*: 6 credits ECTS 36 hours (18 hours in distance learning, 18 hours in presence) *Language of the course*: English *Principal*: Chiara Mauri *Guest Teachers*: Faisal Shahzad (HAMK), Pietro Zidda (Namur), *Target*: 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 behaviour: 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 automat ion 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.

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-allestero/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 06 novembre 2023.**

2. Scadenza per la presentazione delle domande
Domenica 19 novembre 2023.

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

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.

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.

Non dovranno sostenere il test linguistico:
- coloro che sono in possesso delle seguenti certificazioni linguistiche, ancora valide (conseguite da ottobre 2021) al momento del bando con i seguenti punteggi:
o TOEFL IBT: min. 80
o IELTS: min. 5.5
o BEC Preliminary (minimo Pass with merit)/Vantage o superiore
o FIRST con punteggio A, B o C
o CAE
o Cambridge Linguaskill Business o General con punteggio min. 160
o CPE (Certificate of Proficiency in English)
o ISE (Integrated Skills in English) Trinity: Livello II
o certificazioni rilasciate da enti certificati previa approvazione del Centro linguistico di Ateneo

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.

- 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 2022, maggio giugno 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.
- gli studenti che sono immatricolati 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.

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.

6. 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