Zákaznická zkušenost jako motor inovací: MÚVS přivítal experty z KPMG

30.10.2025 - Alžběta Wostra | Masarykův ústav vyšších studií ČVUT v Praze

V rámci výuky předmětu Innovation Management v angličtině vystoupili na Masarykově ústavu vyšších studií ČVUT Beáta Benediktová a Jindřich Mašek ze společnosti KPMG Přednáška nabídla studentům praktický vhled do oblasti Customer Experience (CX) a jejího propojení s inovacemi v moderním byznysu.

Lektoři představili šest pilířů zákaznické zkušenosti (6 Pillars of CX), které tvoří základ úspěšné strategie zaměřené na zákazníka Studenti se také seznámili s tím, jak se efektivně vypořádat s Design Challenge, jak pracovat s koncepty Customer Journey a Personas, a jak tyto metody využít při vývoji inovativních řešení.

Program byl zaměřen na praktické pochopení principů **Human-centered designu** a jejich aplikaci v reálném byznysovém prostředí Beáta Benediktová, Strategy and Performance CX Expert, a Jindřich Mašek, Strategy and Performance Manager & Design Lead, sdíleli své zkušenosti z praxe a ukázali, jak propojení empatie, dat a designového myšlení pomáhá firmám vytvářet hodnotnější vztahy se zákazníky.

Studenti ocenili otevřený a podnětný přístup obou lektorů i možnost nahlédnout do metod práce jedné z předních konzultačních společností Setkání s odborníky z KPMG pro ně bylo cenným obohacením výuky a motivovalo je k hlubšímu pochopení role zákaznické zkušenosti v řízení inovací Děkujeme oběma zástupcům společnosti KPMG za inspiraci, sdílení zkušeností z praxe a přínos k rozvoji našich studentů

This website uses cookies to improve your experience while you navigate through the website Out of these cookies, the cookies that are categorized as necessary are stored on your browser as they are essential for the working of basic functionalities of the website We also use third-party cookies that help us analyze and understand how you use this website These cookies will be stored in your browser only with your consent You also have the option to opt-out of these cookies But opting out of some of these cookies may have an effect on your browsing experience

https://www.muvs.cvut.cz/2025/10/zakaznicka-zkusenost-jako-motor-inovaci-muvs-privital-experty-z-kpmg