

UTBILDNINGSBEVIS

Inriktning
Customer Insights & Engagement

Detta utbildningsbevis är utfärdat i enlighet med bestämmelserna i förordning (2009:130) om yrkeshögskolan. Utbildningen har anordnats av IHM Business School

Kurs	Yh-poäng	Betyg*	Datum
Customer Insights Digital Analytics	20	Väl godkänd	2024-01-15
Customer Insights Fundamentals	15	Väl godkänd	2024-01-15
Customer Insights Surveys	15	Väl godkänd	2024-02-05

Visar kurser 1 till 3 av 3

Totalt 50 YH-poäng avklarade. Utbildningen omfattar 50 YH-poäng.

I yrkeshögskoleutbildning används något av betygen Icke godkänt, Godkänt eller Väl godkänt. Om betyget är lägst G har den studerande nått målen för kursen. Kursernas omfattning anges av poängtalet. Fem YH-poäng motsvarar en veckas heltidsstudier.

Nationellt den 2023-12-24
IHM Business School

Therese Deutgen
Ansvarig utbildningsanordnare



Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kunskaper om/i

- Redogöra för kvalitativa och kvantitativa datainsamlingsmetodiker och hur dessa förhåller sig till varandra
- Redogöra för vilken datakälla/vilka datakällor man använder för olika syften och målsättningar samt hur man nyttjar dem effektivt
- Redogöra för viktiga och avgörande processer samt metodik för ett effektivt kundinsiktsarbete
- Redogöra för centrala begrepp och mätmetodik inom digital analys • Redogöra för process och metodik inom enkät- och undersökningsanalys

Efter avslutad utbildning ska den studerande ha färdigheter i att

- Identifiera och kravställa kvalitativa och kvantitativa tillvägagångsätt av datainsamling för att testa hypoteser
- Med verktyg och metodik inom digital analys analysera o användare, användarbeteenden samt trafikflöden o engagemang, lojalitet och bibehållande av användare o olika digitala marknadsföringsinsatser o olika digitala trender och beteenden
- Använda kvalitativa och kvantitativa undersökningsmetoder samt bedöma validitet och reliabilitet i genomförandet av dessa
- Planera kundinsiktsarbete genom enkäter och/eller undersökningar med kvalitativa och kvantitativa perspektiv • Analysera uppfattningar, intentioner och beteenden hos befintliga och potentiella kundgrupper med kundinsiktsarbete.

Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kompetenser att

Utveckla ett strategiskt och operativt kundinsiktsdrivet arbete utifrån målsättningen en kundcentrerad och kunddriven organisation och arbetsätt



Therese Deutgen
Ansvarig utbildningsanordnare

