

Kursspecifika kompetenser

Kurskod: PRE18MFo4
Kursnamn: Kundanalytik

Kompetenser

Bedömningsgrunder

	1	3	5
Analytisk och logisk kompetens	Inser att kunddata och kundreaktioner kan analyseras både i form av ord och siffror	Kan hantera grundläggande kundrelationer i det industriella sammanhanget B-to-B och identifiera centrala förklaringsvariabler	Kan presentera enkla värdepropositionsmodeller i form av ordekvationsmodeller och matriser jämte grundläggande argumentation
Intraprenöriell och entreprenöriell kompetens	Inser vikten av vad begreppet marknad, betalande kund och nyckelkunder innebär	Kan beskriva vad det betyder att ha en kund, värna om en kund och tappa en kund	Visar en förmåga att driva kundcentricitet i andras företag eller ur ett eget företagarperspektiv
Mångkunnighetskompetens	Inser att kundanalytik innefattar logik, matematik, marknads- och kundförståelse kopplat till lönsam företagsverksamhet	Kan identifiera variabler som förklarar vad en god kund är, även vad en dålig kund är och vad en nyckelkund är	Kan med analytik som bas beskriva grundläggande värde modeller
Internationell kompetens	Inser att kundanalytik är gällande både nationellt och internationellt inom affärlivet	Kan grundläggande förklara smärre skillnader i synsätt i industriellt affärsområde ifråga om kundanalytik	Kan beskriva och rapportera på minst ett annat språk än svenska en grundläggande värde modell jämte argumentation
Interaktions- och nätverkskompetens	Inser att kundanalytik inte kan utföras utan kundens närvaro eller feedback från kunden och/eller kundens kund	Förstår och kan initiera en kundanalytikgrupp där olika typer av insikt kan och skall förenas	Kan förklara att silotänkandet bör bekämpas och att förtroende skapas genom öppen dialog men kopplat till företagets policy

Uppgjord av

Stefan Granqvist 10.1.2018

Kontrollerad av:

Mikael Ehrs 1.3.2018

Godkänd av:

Holger Sved 2.3.2018

Giltig i läroplan

2018