

# Online kundeadfærd og butiksoptimering

Hold

> 19-03-2020

Kunde- og købsadfærd i e-butikken

Fjernundervisning

## Kursusinfo

### Dit udbytte

Du lærer at udvikle en gnidningsfri oplevelse for kunden, der sikrer, at hvert kontaktpunkt leder videre til et andet kontaktpunkt og tættere på et salg samt bidrager positivt til den samlede kunderejse. Du lærer at forstå og anvende customer journeys som et essentielt værktøj til at optimere den enkelte kundes oplevelse og købsproces for derigennem at øge virksomhedens salg både online og i butikken.

### Formål

- Du skal have kendskab til, hvordan købsadfærden kan påvirkes ud fra forskellige parametre, herunder kundens aktuelle situation, omgivelser og ressourcer samt produktets karakter
- Du lærer at vurdere, hvordan funktioner på virksomhedens digitale platform kan påvirke kunden herunder udnytte relevante dataanalyseprogrammer til optimering af kunderejsen.
- Du skal analysere, prioritere og optimere, hvordan virksomheden kan påvirke kundens digitale og analoge kontaktpunkter før, under og efter et salg.
- Du får kendskab til digitale trends og tendenser inden for købsadfærd, og du skal kunne beskrive og vælge relevante adfærdstiltag for påvirke kundernes købsadfærd online og i butikken.
- Du skal kunne analysere forskellige målgruppers adfærd og foretrukne informationskanaler, og kan anvende dette til at målrette initiativer i relevante salgskanaler

### Målgruppe

Elever i salgsassistent- og handelsuddannelsen.

### Arbejdsindsats

37 timer

### Eksamen

Ingen, men du får en karakter.

### Forudsætninger

Du skal have en uddannelsesaftale. Det er gratis, og arbejdsgiveren får lønrefusion.

#### > Kontakt

Helle Jensen  
91333310  
heje@ah.dk

#### > Kursuspris

**Forløbet er gratis for elever med uddannelsesaftale.**  
DKK 0,00

#### > Tilmelding

