Vak: Domein Onderzoek 6 — credits: 5

Vakcode	CEVB23MCMONZ6
Naam	Domein Onderzoek 6
Studiejaar	2026-2027
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	B.M. Spijker
Werkvormen	Opdracht
Toetsen	Marketingcommunicatie 6 / customer journey mapping - Overige toetsing Onderzoek 6 / webanalytics - Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

Leeruitkomsten:

Na afloop van deze cursus kan de student:

Webanalytics

- Webanalytics-gegevens analyseren en gebruiken om digitale marketingstrategieën te optimaliseren;
- Webanalytics-tools toepassen en gegevens interpreteren;
- Kansen en knelpunten in digitale marketing identificeren;
- Aanbevelingen formuleren voor het verbeteren van digitale marketingprestaties;
- Datagestuurde inzichten inzetten om marketingdoelstellingen binnen commerciële economie te behalen.

Customer Journey Mapping

- Op basis van gesprekken met een opdrachtgever of andere relevante informatie een duidelijke scope en doelen voor een opdracht bepalen;
- Passende onderzoeksinstrumenten bepalen en ontwikkelen;
- Relevante klantinzichten vergaren, analyseren en overzichtelijk visualiseren in een persona en customer journey map;
- Analyseren welke touchpoints in een klantreis relevant zijn voor verbetering van de klantbeleving;
- Oplossingen voor problemen of uitdagingen in de klantreis uitwerken en beargumenteren waarom deze relevant zijn voor de klantbeleving en contentmarketing;
- Professioneel handelen en bijdragen aan het gezamenlijke resultaat door een proactieve houding te tonen, vakkennis up-to-date te houden en effectief samen te werken.

Inhoud

Niveau: 2

Inhoud:

Webanalytics

De kern van dit studieonderdeel is studenten bekend maken met de werking van digital analytics en het benutten van de kracht van data gedreven marketing. Met het gebruikmaken van het Analytics account van de Google Merchandise Store maken de studenten kennis met de diverse functionaliteiten en beschikbare data binnen een analysetool. Voor diepere inzichten in het gebruik van data en de relevantie daarvan worden diverse hoofdstukken uit het basisboek Digital Analytics behandeld. Uiteindelijk biedt de geboden stof voldoende basis voor het behalen van het certificaat Google Analytics 4.
Er volgt een digitaal Multiple Choice (MC) tentamen. De vragen worden gesteld op basis van het studiemateriaal. In de planning staat aangegeven welke hoofdstukken en paragrafen uit de boeken behandeld gaan worden. Het niet afronden van het tentamen of hertentamen met een voldoende heeft als consequentie het opnieuw volgen van het vak in het volgende collegejaar.

Customer journey mapping

Er zijn veel manieren waarop een klant met je organisatie in aanraking kan komen. Denk aan advertenties, de website, sociale media, nieuwsbrieven of medewerkers: allemaal contactpunten (‘touchpoints’) waar dingen goed of fout kunnen gaan. Als bedrijf wil je inzicht in krijgen in de klantreis en deze positief beïnvloeden, zodat de communicatie met de klant en klantloyaliteit kan worden vergroot. Met ‘customer journey mapping’ breng je deze contactmomenten in kaart. Je visualiseert de klantreis op basis van onderzoek en analyseert waar verbeteringen in communicatie en klantbeleving te realiseren zijn. Daarnaast breng je ook de kenmerken, behoeftes, gedrag en waarden van de klant zelf in kaart met behulp van persona’s. Hiervoor gebruik je een kwalitatief onderzoek, aangevuld met ander onderzoek zoals deskresearch.
Dit doe je allemaal voor een opdrachtgever uit de regio die ook graag advies wil over verbetering van zijn of haar contentmarketing (zie domein Marketing). Aan het einde lever je met je groep een beroepsproduct op in de vorm van een customer-journeyrapportage en logboek.

Studiemateriaal:

Zie Brightspace of intranet.

Opgenomen in opleiding(en)

Commerciële Economie Major Marketing and Communication (MCM)

School(s)

Ondernemen, Communicatie & Marketing

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.