


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 2	Áfangiheiti MSÖ1024 Námsáætlun haustönn 2016	

Kennari	Íris Ragnarsdóttir	Sk.st.	ÍRA
----------------	--------------------	---------------	-----

Áfangalýsing: Í áfanganum er farið í grunnatriði innkaupa og birgðastýringu, sölutækni og samskipti við viðskiptavini. Farið í ýmsa þætti er varða faglegra sölu og þjónustu, samskipti og það að halda viðskiptavinum ánægðum.

Markmið:

Þekkingarviðmið

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Helstu atriðum varðandi sölutækni almennt svo sem viðmót, framsetningu máls og líkamsbeitingu.
- Mikilvægi faglegrar sölu og þjónustu í ánægju viðskiptavina og framtíðarvelgengni.
- Mikilvægi þess að halda viðskiptavinum ánægðum og koma í veg fyrir óánægju þeirra.
- Stjórnun innkaupa og birgðarhalds á efnahagsreikningi fyrirtækja.

Leikniviðmið

Nemandi skal hafa öðlast leikni í:

- Góðum samskiptum.
- Að veita góða þjónustu.
- Hvernig best er að bregðast við ábendingum og kvörtunum og nýta þær til að bæta vörur og þjónustu.
- Að setja upp einfalt skipulag á lagerhaldi.

Hæfniviðmið


Nemandinn skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Bæta hæfileika sína í samskiptum.
- Auka færni sína í að veita góða þjónustu til að bæta ímynd fyrirtækisins.
- Bæta skipulag á innkaupum og birgðarhaldi.

Námsgögn: Ýmis gögn frá kennara inni á síðu áfangans í Moodle.

Áætlun um yfirferð:

Vikunúmer og dagsetningar	Námsefni	Verkefni
36 04.-10. sept.	Kynning á áfanga	
37 11.-17. sept.	Tryggjum ánægju viðskiptavina	Verkefni
38 18.- 24. sept.	Viðskiptavinurinn í fyrirrúmi	Verkefni

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Sampykkt: SHJ		
Síða 2 af 2	Áfangaeiti MSÖ1024 Námsáætlun haustönn 2016	

39 25.sept-01.okt.	Dýrt að gera viðskiptavini óánægða	Verkefni
40 02.-08.okt.	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni
41 09.-15.okt.	Fleiri ráð til að nota í samskiptum við óánægða viðskiptavini	Verkefni
42 16.-22.okt.	Ábendinga- og kvartanastjórnun	Verkefni
43 23.-29.okt.	Banvænt viðmót	Verkefni
44 30.okt-05.nóv.	Binding fjármagns í lagerhaldi	Verkefni
45 06.-12.nóv.	Innkaupamagn	Verkefni
46 13.-19.nóv.	Skipulagning innkaupa	Verkefni
47 20.-26.nóv.	Skipulag lagerhalds	Verkefni
48 27.nóv-03.des.	Samantekt	

Verkefni: Nemendur vinna verkefni á Moodle sem tengjast efni og markmiðum áfangans samanber áætlun um yfirferð annarinnar.

Námsmat og vægi námsþátta: Ekkert lokaverkefni eða lokapróf, en nemendum ber að skila öllum verkefnum innan gefins skilafrests. Einkunnir verkefna annarinnar reiknast sem lokaeinkunn með jöfnu vægi.

Dagsetning
Undirritun kennara

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils