


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 3	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 viðskiptavinum. Farið í ýmsa þætti er varða faglega 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.

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Sambykkt: SHJ		
Síða 2 af 3	Áfangiheiti MSÖ1024	
	Námsáætlun haustönn 2016	

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
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	Skipulag lagerhalds	Verkefni

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Sampykkt: SHJ		
Síða 3 af 3	Áfangasæti MSÖ1024	Námsáætlun haustönn 2016

20.-26.nóv.		
48	Samantekt	
27.nóv-03.des.		

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.

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta		Vægi
Verkefni	11 verkefni yfir önnina með jafngild vægi		100%
	Samtals:		100%
Annað:			

Dagsetning
Undirritun kennara

30. sept '16

Iris Ragnadóttir

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils

Katrin Þorsteinsdóttir

