


Nr.: GAT-045	<b>Verkmenntaskólinn á Akureyri</b>	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016	<b>Áfangaheiti MSÖ1024</b> <b>Námsáætlun vorönn 2017</b>	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 2		

<b>Kennari</b>	Íris Ragnarsdóttir, ira@vma.is	<b>Sk.st.</b>	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 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
5 29.jan - 4.feb	Kynning á áfanga	
6 5.- 11. feb	Tryggjum ánægju viðskiptavina	Verkefni

Nr.: GAT-045	<b>Verkmenntaskólinn á Akureyri</b>	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 2	<b>Áfangaheiti MSÖ1024</b>	
	<b>Námsáætlun vorönn 2017</b>	

7 12. - 18. feb	Viðskiptavinurinn í fyrirúmi	Verkefni
8 19. - 25. feb	Dýrt að gera viðskiptavini óánægða	Verkefni
9 26. feb - 4. mars	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni
10 5.- 11. mars	Fleiri ráð til að nota í samskiptum við óánægða viðskiptavini	Verkefni
11 12. - 18. mars	Ábendinga- og kvartanastjórnun	Verkefni
12 19. - 25. mars	Banvænt viðmót	Verkefni
13 26. - mars- 1.apríl	Birgðarstjórnun	Verkefni
14 2. - 8. apríl	Binding fjármagns í lagerhaldi	Verkefni
15 9. - 15. apríl	PÁSKAFRÍ	
16 16. - 22. apríl	Innkaupamagn	Verkefni
17 23. - 29. apríl	Skipulag lagerhalds	Verkefni
18	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.

<b>Matsform:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
<b>Námsmatsþættir</b>	<b>Lýsing námsmatsþátta</b>	<b>Vægi</b>	
Verkefni	10 verkefni yfir önnina með jafngilt vægi		
		100%	
	<b>Samtals:</b>	<b>100%</b>	
<b>Annað:</b>			

Dagsetning: 8. feb. '17

Undirritun kennara

Undirritun brautarstj., fágstj eða staðgengils