


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Sambýkkt: SHJ		
Síða 1 af 2	Áfangaheiti MSÖ1024 - Fjarnám Námsáætlun vorönn 2018	

Kennari	Íris Ragnarsdóttir, ira@vma.is	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 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 birgðahalds 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 birgðahaldi.

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

Áætlun um yfirferð:

Vika	Námsefni	Verkefni
4	Tryggjum ánægju viðskiptavinar	Verkefni
5	Viðskiptavinurinn í fyrirrúmi	Verkefni

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 2		
Áfangageiti MSÖ1024 - Fjarnám		
Námsáætlun vorönn 2018		

6	Dýrt að gera viðskiptavini óánægða	Verkefni
7	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni
8	Fleiri ráð til að nota í samskiptum við óánægða viðskiptavini	Verkefni
9	Ábendinga- og kvartanastjórnun	Verkefni
10-11	Banvænt viðmót	Verkefni
12	Birgðastjórnun	Verkefni
13	Binding fjármagns í lagerhaldi	
14	Innkaupamagn	Verkefni
15	Skipulag lagerhalds	Verkefni
16-17	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.

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

Dagsetning: 18. janúar 2018

Inis Ragnarsdóttir
Undirritun kennara

Katrin Harðardóttir
Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils