



Kennari	Íris Ragnarsdóttir, netfang ira@vma.is	Sk.st.	IRA
----------------	--	---------------	-----

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.

MEIS4SÖ03 - Fjarnám Námsáætlun haustönn, 2021



Áætlun um yfirferð og fyrirlögn námsmatsþátta:

Tímabil (vikunúmer/lotunúmer)	Námsefni (verklegt og bóklegt)	Heimavinna/verkefni	Vægi námsmats- þátta
Vika 36 06.- 12. sept	Upphaf annar, kynning á áfanganum og Moodle		
Vika 37 13.– 19. sept	Tryggjum ánægju viðskiptavinar	Verkefni	12,5%
Vika 38 20.- 26. sept	Viðskiptavinurinn í fyrirrúmi	Verkefni	12,5%
Vika 39 27. sept – 03. okt.	Óánægja viðskiptavinar er dýrkeypt	Verkefni	12,5%
Vika 40 04.- 10. okt.	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni	12,5%
Vika 41 11.– 17. okt.	Meðhöndlun óánægðra viðskiptavina		
Vika 42 18.- 24. okt.	Kvartana- og ábendingastjórnun	Verkefni	12,5%
	Klára að skila inn verkefnum og byrjum á Innkaupa- og birðastýringu		

MEIS4SÖ03 - Fjarnám Námsáætlun haustönn, 2021



Verkefnaskólinn á Akureyri

Vika 43 25.– 31. okt.			
Vika 44 01.– 07. nóv.	Innkaupa- og birðastýring		
Vika 45 08. – 14. nóv.	Fjárbinding í birgðum og veltuhraði vörubirgða	Verkefni	12,5%
Vika 46 15.– 21. nóv.	Útreikningur á heppilegustu birgðastöðu	Verkefni	12,5%
Vika 47 22.– 28. nóv.	ABC-greining	Verkefni	12,5%
Vika 48 29. nóv. – 05. Des.	Samantekt		

Námsmat og vægi námsmatsþátta:

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat Lokaverkefni	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/>
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta	Vægi	
Verkefni	Átta verkefni yfir önnina með jafngilt vægi	100%	
	Samtals:	100%	
<u>Einkunnir fyrir hvern námsmatsþátt eru birtar í INNU á því formi sem best hentar.</u>			
Annað:			

Dagsetning: 06. september 2021

Tris Ragnadóttir
Undirritun kennara

Katrín Harðardóttir
Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils