



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 vorönn, 2022



Verkmennaskólinn á Akureyri

Áætlun um yfirferð og fyrirlögn námsmatsþátta:

Tímabil (vikunúmer/lotunúmer)	Námsefni (verklegt og bóklegt)	Helmavinna/verkefni	Vægi námsmats-þátta
Vika 3 17.-23. jan.	Upphaf annar, kynning á áfanganum og Moodle		
Vika 4 24.-30. jan.	Tryggjum óánægju viðskiptavinar	Verkefni	12,5%
Vika 5 31. jan.- 6.feb.	Viðskiptavinurinn í fyrirrúmi	Verkefni	12,5%
Vika 6 7.-13. feb.	Óánægja viðskiptavinar er dýrkeypt	Verkefni	12,5%
Vika 7 14.-20. feb.	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni	12,5%
Vika 8 21.-27. feb.	Meðhöndlun óánægðra viðskiptavina		
Vika 9 28.feb-6. mars.	Kvartana- og ábendingastjórnun	Verkefni	12,5%
Vika 10 7.-13. mars.	Klára að skila inn verkefnum og byrjum á Innkaupa- og birðastýringu		
Vika 11 14.-20. mars.	Innkaupa- og birðastýring		
Vika 12 21.-27. mars.	Fjárbinding í birgðum og veltuhraði vörubirgða	Verkefni	12,5%
Vika 13 28. mars -3. apríl	Útreikningur á heppilegustu birgðastöðu	Verkefni	12,5%
Vika 14 4.-10. apríl	ABC-greining	Verkefni	12,5%

MEIS4SÖ03 - Fjarnám Námsáætlun vorönn, 2022



Verkefnaskólinn á Akureyri

Vika 15 11.-17. apríl	Páskafri		
Vika 16 18.-24. apríl.	Samantekt		

Námsmat og vægi námsmatsþátta:

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

Dagsetning: 13. janúar 2022

Hrs Ragnarsdóttir
Undirritun kennara

Kann Harðardóttir
Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils