

# Eksamen

2. juni 2016

SSA1003

Kommunikasjon og service

**Programområde:** Service og samferdsel

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.  Det er føresett bruk av PC.
<b>Bruk av kjelder</b>	Dersom du brukar kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.  Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du brukar utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.
<b>Vedlegg</b>	
<b>Informasjon om vurderinga</b>	Vurderinga tek utgangspunkt i følgjande nivå: <b>Under middels (karakterane 1 og 2):</b> Kandidaten viser under middels fagkunnskap og evne til å løyse problemstillingane som blir presenterte. Svaret er prega av reproduksjon (avskrift), og at kandidateni liten grad er i stand til å bruke kunnskap til å løyse ei problemstilling. <b>Middels (karakterane 3 og 4):</b> Kandidaten viser middels fagkunnskap og evne til å løyse problemstillingane som blir presenterte. Svaret viser at kandidaten er i stand til å bruke kunnskap til å finne praktiske løysingar på ei problemstilling. <b>Over middels (karakterane 5 og 6):</b> Kandidaten viser svært god fagkunnskap og evne til å løyse problemstillingane som blir presenterte. Svaret viser at kandidaten er i stand til å bruke kunnskap til å finne svært gode praktiske løysingar på ei problemstilling. Kandidaten viser god vurderingsevne, og er i stand til å få fram både positive og negative sider ved ulike løysingsalternativ.
<b>Andre opplysningar</b>	Kandidaten har høve til å leggje eigne føresetnader i svara sine. Det skal gå klart fram kva føresetnader kandidaten legg til grunn.

## Eksamensoppgåve:



Klesbutikken «Fashion for future» ligg i eit kjøpesenter i ein liten småby på Vestlandet. Det er ca. 12 000 innbyggjarar i denne byen, men dei meiner dei dekkjer eit handelsområde med rundt 50 000 innbyggjarar. «Fashion for future» har opplevd sterkare konkurranse dei siste åra, spesielt

frå nettbutikker. Resultata har difor dei seinare åra gått nedover, og butikkleiinga meiner at noko må gjerast.

Butikkleiinga meiner at eitt av tiltaka ligg innanfor kommunikasjon og service. Spesielt er det viktig å forstå kunden – kva behov han har og korleis vi kan dekkje det. Det er også viktig for dei tilsette i butikken å vere klare over kva fordelar det er for butikken og kundane å handle lokalt i ein fysisk butikk. Til alle oppgåvene kan du ta dei føresetnadene som du sjølv vil. Dei må grunngjevast.

### Oppgåve 1

Som fagperson er du spurd om du kan orientere dei tilsette i butikken om fordelane og utfordringane med personleg kommunikasjon. Ta utgangspunkt i dei ulike fasane i salsarbeidet, og få fram korleis salsmedarbeidarane kan arbeide for at dei skal vinne handelslekkasjen mot nettet.

### Oppgåve 2

«Salet blir ofte avgjort *i periferien* (av servicen)», heiter det. Forklar kva vi meiner med det, og korleis «Fashion for future» kan yte ein type service som gjer at kundane vel dei framfor nettet.

### Oppgåve 3

Butikken har 3 medarbeidarar som nyleg er tilsette. Dei synest det går greitt å etablere den første kontakten med kunden, men synest det er vanskeleg å få avslutta salet. «Kundane har ofte så rare *unnskyldningar* for å ikkje kjøpe», seier dei. Dei ber deg om nokre råd og tips til korleis dei kan bli flinkare til å få gjort det endelege salet.

Eigaren av «Fashion for future» er på si side oppteken av kundepleie og at kundane skal kome tilbake seinare. Du skal gje nokre råd om korleis dei kan få til det. Vis gjerne med døme.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.  Det forutsettes bruk av PC.
<b>Bruk av kilder</b>	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.  Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.
<b>Vedlegg</b>	
<b>Informasjon om vurderingen</b>	Vurderingen tar utgangspunkt i følgende nivå: <b>Under middels (karakterene 1 og 2):</b> Kandidaten viser under middels fagkunnskap og evne til å løse problemstillingene som blir presentert. Svaret er preget av reproduksjon (avskrift), og at kandidaten i liten grad er i stand til å bruke kunnskap til å løse en problemstilling. <b>Middels (karakterene 3 og 4):</b> Kandidaten viser middels fagkunnskap og evne til å løse problemstillingene som blir presentert. Svaret viser at kandidaten er i stand til å bruke kunnskap til å finne praktiske løsninger på en problemstilling. <b>Over middels (karakterene 5 og 6):</b> Kandidaten viser svært god fagkunnskap og evne til å løse problemstillingene som blir presentert. Svaret viser at kandidaten er i stand til å bruke kunnskap til å finne svært gode praktiske løsninger på en problemstilling. Kandidaten viser god vurderingsevne, og er i stand til å få fram både positive og negative sider ved ulike løsningsalternativer.
<b>Andre opplysninger</b>	Kandidaten har mulighet til å ta egne forutsetninger i svarene sine. Det skal gå klart fram hvilke forutsetninger kandidaten legger til grunn.

## Eksamensoppgave:



Klesbutikken «Fashion for future» ligger i et kjøpesenter i en liten småby på Vestlandet. Det er ca. 12 000 innbyggere i denne byen, men de mener de dekker et handelsområde med rundt 50 000 innbyggere. «Fashion for future» har opplevd sterkere konkurranse de siste åra, spesielt fra

nettbutikker. Resultatet har derfor de seinere årene gått nedover, og butikkleidelsen mener at noe må gjøres.

Butikkledelsen mener et av tiltakene ligger innenfor kommunikasjon og service. Spesielt er det viktig å forstå kunden – hvilke behov han har og hvordan vi kan dekke det. Det er også viktig for de ansatte i butikken å være klar over hvilke fordeler det er for butikken og kundene å handle lokalt i en fysisk butikk. Til alle oppgavene kan du ta de forutsetningene som du selv vil. De må grunngis.

### Oppgave 1

Som fagperson er du spurt om du kan orientere de ansatte i butikken om fordelene og utfordringene med personlig kommunikasjon. Ta utgangspunkt i de ulike fasene i salgsarbeidet, og få fram hvordan salgsmedarbeiderne kan arbeide for at de skal vinne handelslekkasjen mot nettet.

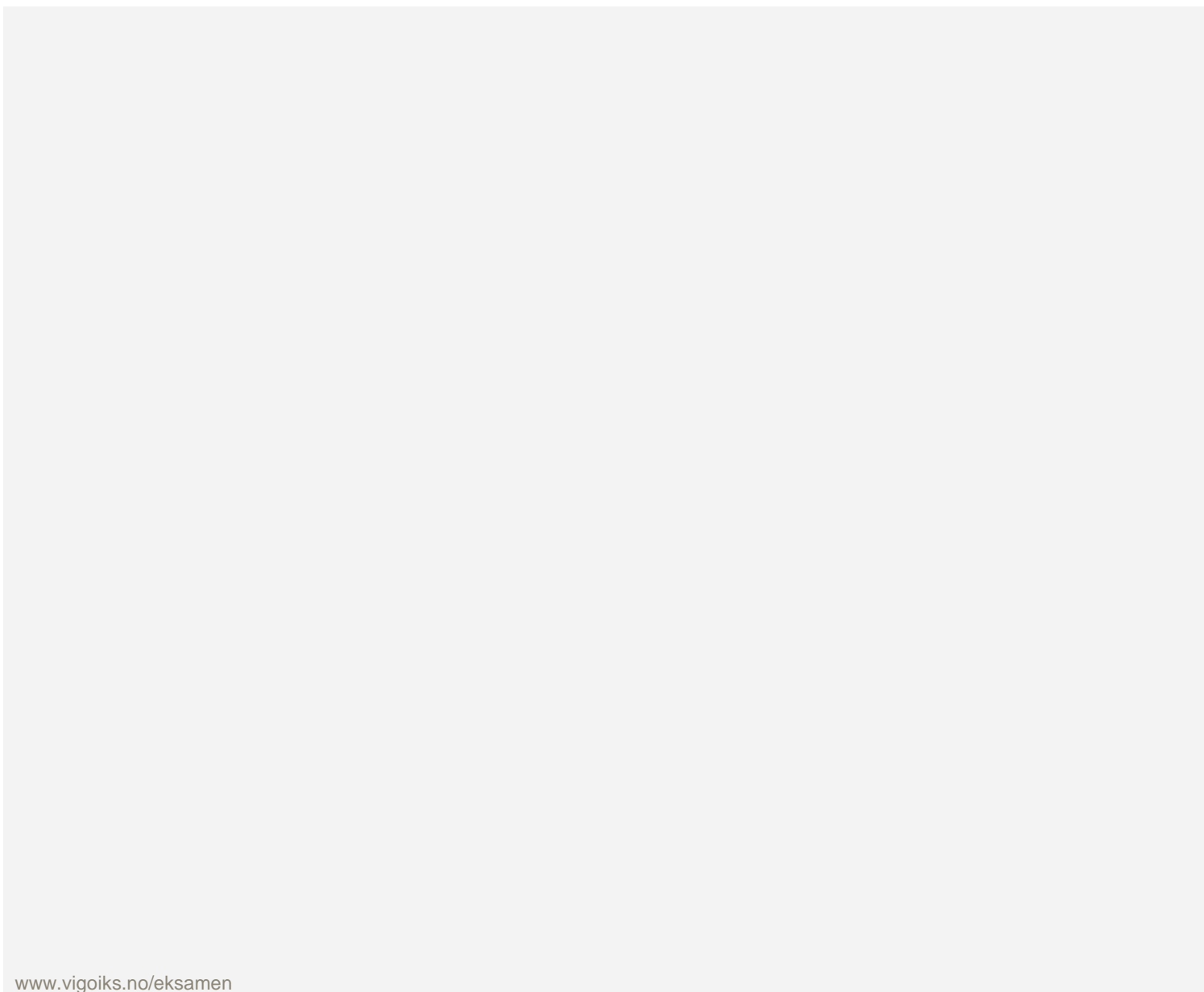
### Oppgave 2

«Salget blir ofte avgjort i periferien (av servicen)», heter det. Forklar hva vi mener med det, og hvordan «Fashion for future» kan yte en type service som gjør at kundene velger dem framfor nettet.

### Oppgave 3

Butikken har 3 medarbeidere som nylig er ansatt. De synes det går greit å etablere den første kontakten med kunden, men synes det er vanskelig å få avsluttet salget. «Kundene har ofte så rare unnskyldninger for å ikke kjøpe», sier de. De ber deg om noen råd og tips til hvordan de kan bli flinkere til å få gjort det endelige salget.

Eieren av «Fashion for future» er på sin side opptatt av kundepleie og at kundene skal komme tilbake seinere. Du skal gi noen råd om hvordan de kan få til det. Vis gjerne med eksempel.



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)