

Eksamen

Eksamensdato: 30.11.2016

Fagkode SSA1003

Fagnamn Kommunikasjon og service

Programområde: Service og Samferdsle

Nynorsk

Eksamensinformasjon	
Eksamenstid	4 timar
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne med unntak av Internett eller andre verktøy som tillét kommunikasjon.
Andre opplysningar	Det er krav til at oppgåva må løysast på PC. Vurderingsretteleinga gir deg informasjon om kva som vert venta av svaret ditt, og kva sensor vil leggje vekt på.
Kjeldebruk	Dersom du bruker 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 bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato

Rettleiande vurderingskriterium

TEMA	NIVÅ 1 REPRODUKSJON	NIVÅ 2 FORSTÅELSE / NYTTE	NIVÅ 3 ANALYSE / VURDERING
	Kva?	Korleis?	Kvifor?
Kommunikasjon	Viser forståing for kva kommunikasjon og salsprosessen er	Viser korleis kommunikasjon inngår som ein sentral del i salsprosessen	Kan vise kvifor direkte kundekontakt er ein fordel i forhold til netthandel
Service	Forklarar kva kjerneprodukt og periferi er.	Kan vise til korleis service kan brukast i salsarbeidet.	Vurderer ulik bruk av service i ulike servicesituasjonar, og samspelet mellom kjerne og periferi.
Sal	Forklarar grunnleggande omgrep knytt til sal, kjøpemotstand, gjensal, meirsal og kundepleie	Viser korleis ein kan skape sal, gjensal, meirsal og kundepleie.	Kan drøfte og reflektere over ulike framgangsmåtar i ulike salssituasjonar

Eksamensoppgåve:

Eit av butikkutsala til Telia ligg i eit kjøpesenter i ein by på Vestlandet. Det er ca. 300 000 innbyggjarar i denne byen, men dei meiner dei dekker eit handelsområde med rundt ein halv million innbyggjarar. Telia har opplevd sterkare konkurranse dei siste åra, spesielt frå nettbutikkar. Resultata har difor dei seinare åra gått nedover, og butikkleiinga meiner at noko må gjerast.

Butikkleiinga meiner det er ei utbreidd «sanning» at folk meiner «at det er det same kor ein kjøper ein mobiltelefon. Du får det same produktet uansett kor du kjøper det. Det er berre prisen som er interessant»



Oppgåve

Leiinga meiner at denne uttalen er totalt feil, og at det er dei butikktilsette si utfordring å vise kundane at dei får noko meir ved å kjøpe i ein fysisk butikk enn kva ein får ved netthandel. Du skal skrive eit innlegg til eit personalmøte der du skal vektlegge desse momenta:

- kva fordelar kundane har ved eit fysisk butikk-kjøp i forhold til å kjøpe same produktet på nett
- kva særskilte krav dette stiller til servicemedarbeidaren i løpet av kjøpsprosessen

Hint: Du får ein del hjelp ved å studere vurderingskriteria lenger oppe.

Bokmål

Eksamensinformasjon	
Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
Andre opplysninger	<p>Det er krav til at oppgaven må løses på PC, med et Microsoft-kompatibelt program. Bruker du program utenfor Microsoft sin office-pakke, betyr dette at du må lagre filen som en Microsoft Office kompatibel fil eller en PDF-fil</p> <p>Vurderingsveiledningen gir deg informasjon om hva som er forventet av svaret ditt, og hva sensor vil legge vekt på.</p>
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>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 nettside og nedlastingsdato.</p>

Veiledende vurderingskriterium

TEMA	NIVÅ 1 REPRODUKSJON	NIVÅ 2 FORSTÅELSE / NYTTE	NIVÅ 3 ANALYSE / VURDERING
	Hva?	Hvordan?	Hvorfor?
Kommunikasjon	Viser forståelse for hva kommunikasjon og salgsprosessen er	Viser hvordan kommunikasjon inngår som en sentral del i salgsprosessen	Kan vise hvorfor direkte kundekontakt er en fordel i forhold til netthandel
Service	Forklarer hva kjerneprodukt og periferi er.	Kan vise til hvordan service kan brukes i salgsarbeidet.	Vurderer ulike bruk av service i ulike servicesituasjoner, og samspillet mellom kjerne og periferi.
Salg	Forklarer grunnleggende begrep knyttet til salg, kjøpemotstand, gjensalg, mersalg og kundepleie	Viser hvordan man kan skape salg, gjensalg, mersalg og kundepleie.	Kan drøfte og reflektere over ulike framgangsmåter i ulike salgssituasjoner

Eksamensoppgave:

En av butikkene til Telia ligger i et kjøpesenter i en by på Vestlandet. Byen har ca. 300 000 innbyggere, men de mener de dekker et handelsområde med rundt en halv million innbyggere. Telia har opplevd sterkere konkurranse de siste årene, spesielt fra nettbutikker. Resultatene har derfor gått nedover de siste årene, og butikkledelsen mener at noe må gjøres.

Butikkledelsen mener det er en vedtatt «sannhet» at folk mener «at det er det same hvor man kjøper en mobiltelefon. Du får det samme produktet uansett hvor du kjøper den. Det er bare prisen som er interessant»

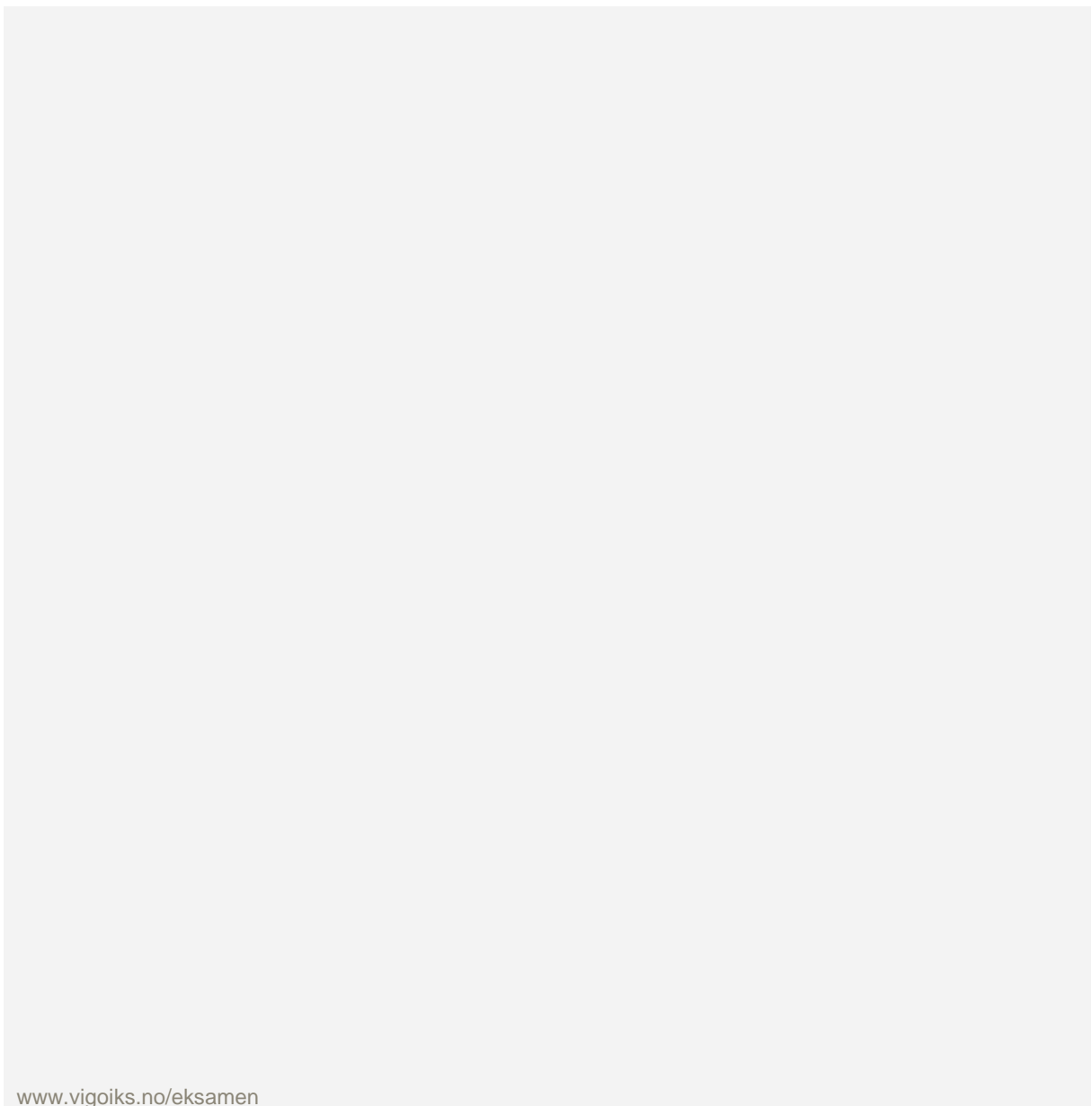


Oppgave

Ledelsen mener at denne uttalelsen er totalt feil, og at det er de butikkansatte sin utfordring å vise kundene at de får noe mer ved å kjøpe i en fysisk butikk enn hva man får gjennom netthandel. Du skal skrive et innlegg til et personalmøte der du skal vektlegge disse momentene:

- Hvilke fordeler kundene har ved et fysisk butikk-kjøp i forhold til å kjøpe samme produktet på nett
- Hvilke særskilte krav dette stiller til servicemedarbeideren i løpet av kjøpsprosessen

Hint: Du får en del hjelp ved å studere vurderingskriteriene lenger oppe.



www.vigoiks.no/eksamen