

Eksamen

26.11.2019

HUD3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Hudpleie Vg3

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrifter eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>I vurderinga blir det lagt vekt på måloppnåing innanfor desse hovudområda:</p> <ul style="list-style-type: none">• Service• Sjølvbilete, trivsel og velvære• Marknadsføring
Andre opplysningar	Oppgåvesettet består av 8 sider.

Situasjonsbeskriving

Du jobbar som hudpleiar i ein hudpleiesalong i ein middels stor by i Noreg. I den same byen er det tre andre hudpleiesalongar, noko som gjer at kampen om kundar er eit stadig tilbakevendande tema på arbeidsplassen din. Dette gjer at de ofte må tenke ut nye måtar å marknadsføre bedrifta på, og også korleis de må møte kundane for å sikre ein høg grad av kundetilfredsheit og god omtale.

Det siste har blitt veldig aktuelt etter at ein av dei tilsette – på grunn av at ho har komme med kontroversielle utsegner på Facebook – har fått ein del negative tilbakemeldingar i sosiale medium. I enkelte av tilbakemeldingane har også salongen blitt omtalt. Dette har medført at de no ønsker å bevisstgjere kvar enkelt tilsett om at dei representerer hudpleiesalongen også når dei ikkje er på jobb.

Dagleg leiar har gitt deg ansvar for å utarbeide strategiar for marknadsføring i ulike medium. Hensikta er å sikre at nye kundar kjem til, og at eksisterande kundar held fram med å bruke salongen. I tillegg skal det jobbast med å sjå på kvaliteten i behandlingane kundane får, og korleis den enkelte kunden blir møtt i salongen. Kundegruppa det blir satsa mest mot, er godt etablerte vaksne med både tid og økonomi til å unne seg jamlege behandlingar.

Du vel å fokusere på service, sjølvbilete, trivsel og velvære og må skaffe deg oversikt over ulike måtar å marknadsføre bedrifta på.

Oppgave 1

- a) Gjer greie for kvifor hudpleiaryrket er eit serviceyrke, og korleis du og dei andre hudpleiarane kan tilpasse servicen ut frå ståstaden til den utvalde kundegruppa.

Drøft kva som er god og dårleg service når du jobbar som hudpleiar.

- b) Trekk fram nokre konkrete og relevante eksempel frå di eiga yrkesutøving.

Oppgave 2

- a) Gjer greie for omgrepa sjølvbilete, trivsel og velvære tilpassa den utvalde kundegruppa i hudpleiesalongen.
- b) Drøft korleis hudpleiarane i salongen kan fremme sjølvbiletet til kunden, skape trivsel og bidra til ei oppleving av velvære hos kundane i ulike behandlingssituasjonar.

Gi konkrete, praktiske eksempel tilpassa kundegruppa de satsar på.

Oppgave 3

Innan marknadsføringsteori blir desse faktorane med betydning for marknadsføringa trekte fram: produkt, pris, plass og påverknad (dei fire p-ane).

- a) Gjer greie for innhaldet i dei fire faktorane (dei fire p-ane) som er nemnde over, og forklar korleis hudpleiesalongen kan bruke dei som eit verktøy for å lykkast med marknadsføringa.

Vis til nokre praktiske eksempel frå yrkesutøvinga di.

- b) I tillegg til dei fire p-ane blir personalet nemnt som ein viktig faktor innan marknadsføring. Du vil bevisstgjere dei andre i kollegiet om at alle har eit ansvar for å stille salongen i eit godt lys.

Forklar kva som ligg i utsegna: «Du er den beste marknadsføringa.»

- c) Digital marknadsføring kan vere ein effektiv og rimeleg måte å nå ut til publikum på. Kva for digitale måtar å marknadsføre hudpleiesalongen på kan salongen bruke?

Drøft fordelar og ulemper ved dei ulike digitale marknadsføringsmåtane, og samanlikn dette med utsegna du forklarte i oppgave 3 b).

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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 utskrifter eller sitater fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>I vurderingen blir det lagt vekt på måloppnåelse innenfor disse hovedområdene:</p> <ul style="list-style-type: none">• Service• Selvbilde, trivsel og velvære• Markedsføring
Andre opplysninger	Oppgavesettet består av 8 sider.

Situasjonsbeskrivelse

Du jobber som hudpleier i en hudpleiesalong i en middels stor by i Norge. I den samme byen er det tre andre hudpleiesalonger, og kampen om kunder er et stadig tilbakevendende tema på arbeidsplassen din. Dette gjør at dere ofte må tenke ut nye måter å markedsføre bedriften på, og også hvordan dere må møte kundene for å sikre en høy grad av kundetilfredshet og god omtale.

Det siste har blitt veldig aktuelt etter at en av de ansatte – på grunn av at hun har kommet med kontroversielle uttalelser på Facebook – har fått en del negative tilbakemeldinger i sosiale medier. I enkelte av tilbakemeldingene har også salongen blitt omtalt. Dette har medført at dere nå ønsker å bevisstgjøre hver ansatt om at de representerer hudpleiesalongen også når de ikke er på jobb.

Daglig leder har gitt deg ansvar for å utarbeide strategier for markedsføring i ulike medier. Hensikten er å sikre at nye kunder kommer til, og at eksisterende kunder fortsetter å bruke salongen. I tillegg skal det jobbes med å se på kvaliteten i behandlingene kundene får, og hvordan den enkelte kunden blir møtt i salongen. Kundegruppen det satses mest mot, er godt etablerte voksne med både tid og økonomi til å unne seg jevnlige behandlinger.

Du velger å fokusere på service, selvbilde, trivsel og velvære og må skaffe deg oversikt over ulike måter å markedsføre bedriften på.

Oppgave 1

- a) Gjør rede for hvorfor hudpleieryrket er et serviceyrke, og hvordan du og de andre hudpleierne kan tilpasse servicen ut fra den utvalgte kundegruppens ståsted.

Drøft hva som er god og dårlig service når du jobber som hudpleier.

- b) Trekk fram noen konkrete og relevante eksempler fra din egen yrkesutøvelse.

Oppgave 2

- a) Gjør rede for begrepene selvbilde, trivsel og velvære tilpasset hudpleiesalongens utvalgte kundegruppe.
- b) Drøft hvordan hudpleierne i salongen kan fremme kundens selvbilde, skape trivsel og bidra til en opplevelse av velvære hos kundene i ulike behandlingssituasjoner.

Gi konkrete, praktiske eksempler tilpasset kundegruppen dere satser på.

Oppgave 3

Innen markedsføringsteori trekkes følgende faktorer med betydning for markedsføringen fram: produkt, pris, plass og påvirkning (de fire p-ene).

- a) Gjør rede for innholdet i de fire faktorene (de fire p-ene) som er nevnt over, og forklar hvordan hudpleiesalongen kan bruke dem som et verktøy for å lykkes med markedsføringen.

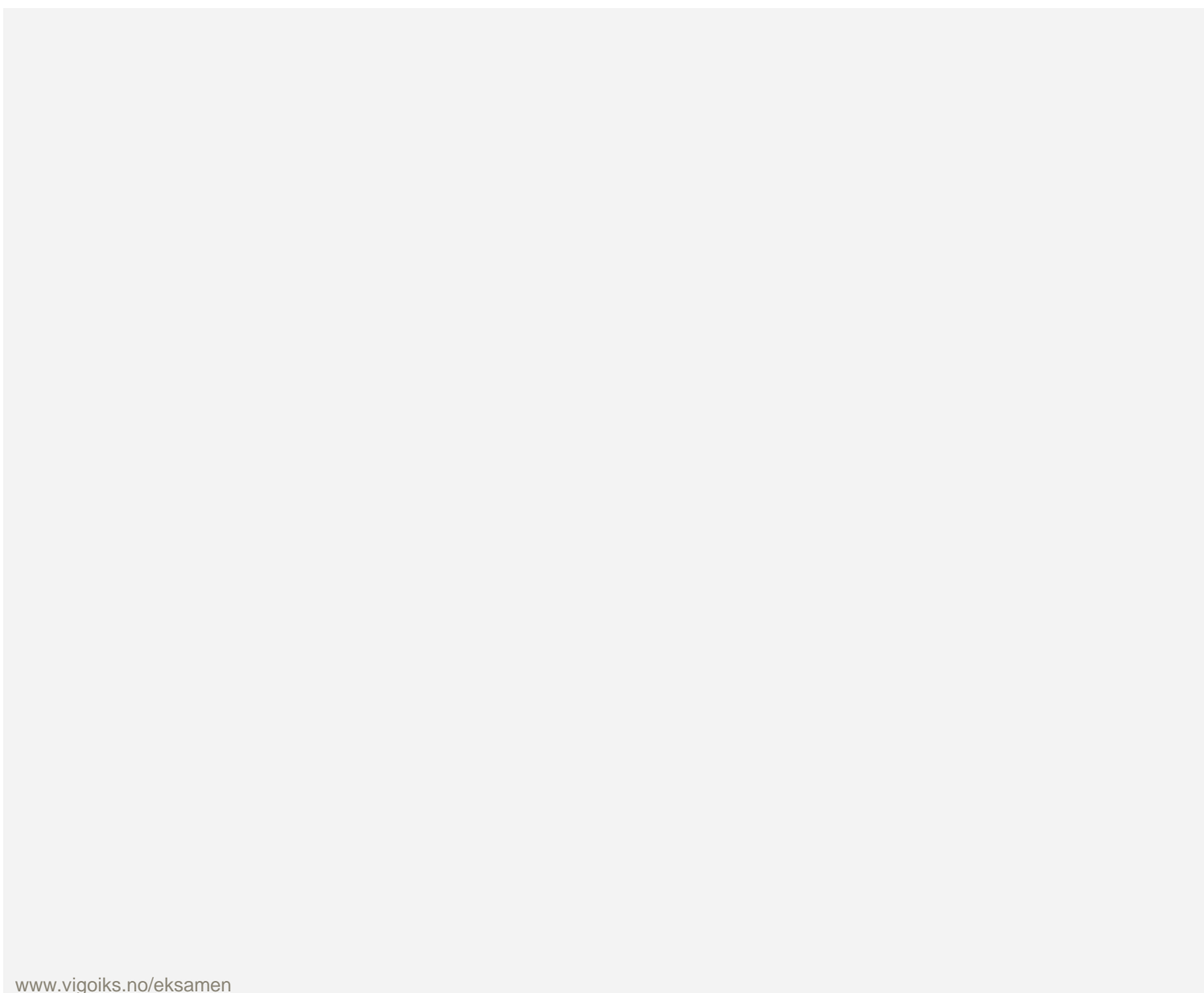
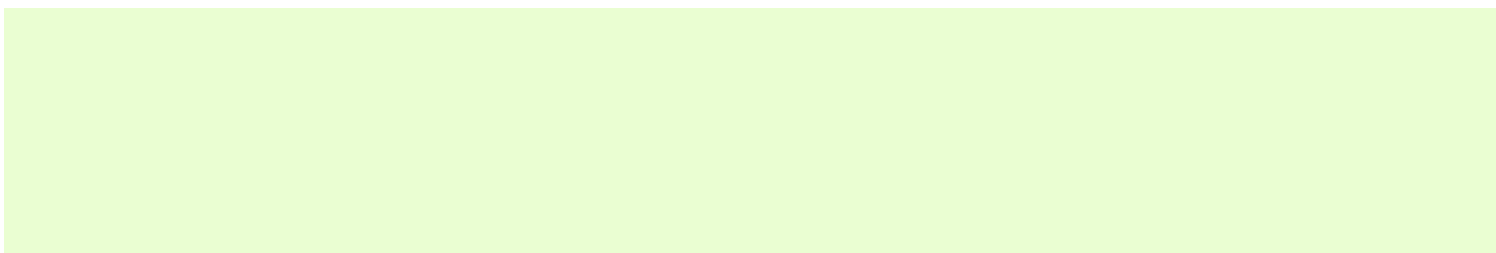
Vis til noen praktiske eksempler fra yrkesutøvelsen din.

- b) I tillegg til de fire p-ene nevnes personalet som en viktig faktor innen markedsføring. Du vil bevisstgjøre de andre i kollegiet om at alle har et ansvar for å stille salongen i et godt lys.

Forklar hva som ligger i utsagnet: «Du er den beste markedsføringen.»

- c) Digital markedsføring kan være en effektiv og rimelig måte å nå ut til publikum på. Hvilke digitale måter å markedsføre hudpleiesalongen på kan salongen benytte?

Drøft fordeler og ulemper ved de ulike digitale markedsføringsmåtene, og sammenlign dette med utsagnet du forklarte i oppgave 3 b).



www.vigoiks.no/eksamen