

Eksamen

01.12.2017

LOG3102 Logistikkfaget

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 5 timar.
Hjelpemiddel	<p>Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.</p> <p>For norsk, samisk, finsk som andrespråk og framandspråka er heller ikkje omsetjingsprogram tillatne.</p> <p>Når du bruker nettbaserte hjelpemiddel under eksamen, har du ikkje lov til å kommunisere med andre. Samskriving, chat og andre måtar å utveksle informasjon med andre er ikkje tillate.</p>
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>
Vedlegg	Det er ingen vedlegg.
Informasjon om vurderinga	Sjå eksamensrettleiinga med kjenneteikn på måloppnåing til sentralt gitt skriftleg eksamen. Eksamensrettleiinga finn du på Utdanningsdirektoratets nettsider.

Situasjonsbeskriving

I ein bransje som er prega av sterk konkurranse, er det viktigare enn nokon gong å fokusere på det vesle ekstra for å ta vare på dei målsetjingane og kvalitetskrava bedrifta har, i tillegg til forventningane frå kundane.

Oppgåve

Tema: service og kundebehandling

Ta utgangspunkt i ei bedrift du kjenner, og forklar kva for krav denne bedrifta stiller til service og kundebehandling.

Ta for deg rettleiing av kundar og kollegaer og den praktiske arbeidsutføringa.

Moment som bør vere med i svaret:

- kunde- og leverandørkrav
- kommunikasjon
- effektivitet og lønnsemd

Bokmål

Eksamensinformasjon	
Eksamenstid	Eksamen varer i 5 timer.
Hjelpemidler	<p>Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.</p> <p>For norsk, samisk, finsk som andrespråk og fremmedspråkene er heller ikke oversettelsesprogrammer tillatt.</p> <p>Når du bruker nettbaserte hjelpemiddel under eksamen, har du ikke lov til å kommunisere med andre. Samskriving, chat og andre måter å utveksle informasjon med andre er ikke tillatt.</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 utskrifter eller sitater fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Det er ingen vedlegg.
Informasjon om vurderingen	Se eksamensveiledningen med kjennetegn på måloppnåelse til sentralt gitt skriftlig eksamen. Eksamensveiledningen finner du på Utdanningsdirektoratets nettsider.

Situasjonsbeskrivelse

I en bransje som er preget av sterk konkurranse, er det viktigere enn noen gang å fokusere på det lille ekstra for å ivareta bedriftens målsettinger og kvalitetskrav, i tillegg til kundenes forventninger.

Oppgave

Tema: service og kundebehandling

Ta utgangspunkt i en bedrift du kjenner, og forklar hvilke krav denne bedriften stiller til service og kundebehandling.

Ta for deg veiledning av kunder og kollegaer og den praktiske arbeidsutførelsen.

Momenter som bør være med i besvarelsen:

- kunde- og leverandørkrav
- kommunikasjon
- effektivitet og lønnsomhet



Schweigaards gate 15
Postboks 9359 Grønland
0135 OSLO
Telefon 23 30 12 00
utdanningsdirektoratet.no