

Eksamen

06.06.2019

SLG3102 Salsfaget / Salgsfaget

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 5 timar.
Hjelpemiddel	<p>Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå opent Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.</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 på 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>

Situasjonsbeskriving

Tema: Kundebehandling

Du jobbar som salsmedarbeidar i ei verksemd du vel sjølv. Leiinga vil no fokusere på kundebehandlinga i verksemda.

Du skal ta utgangspunkt i desse momenta i svaret ditt:

- profil
- kundegrupper
- lønnsemd
- produktkunnskap

Oppgåve

Du skal med utgangspunkt i momenta over

- beskrive kundebehandlinga i verksemda di
- foreslå forbetringar av kundebehandlinga
- forklare korleis forbetringane påverkar dei ulike momenta

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 5 timer.
Hjelpemidler	<p>Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra åpent Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.</p> <p>Når du bruker nettbaserte hjelpemidler under eksamen, har du ikke lov til å kommunisere med andre. Samskriving, chat og andre måter å utveksle informasjon med andre på 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>

Situasjonsbeskrivelse

Tema: Kundebehandling

Du jobber som salgsmedarbeider i en virksomhet du velger selv. Ledelsen vil nå fokusere på virksomhetens kundebehandling.

Du skal ta utgangspunkt i disse momentene i besvarelsen:

- profil
- kundegrupper
- lønnsomhet
- produktkunnskap

Oppgave

Du skal med utgangspunkt i momentene over

- beskrive kundebehandlingen i virksomheten din
- foreslå forbedringer av kundebehandlingen
- forklare hvordan forbedringene påvirker de ulike momentene

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