



Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT
Företagsekonomi

Kursplan

Beslut om inrättande av kursen

Kursplanen är fastställd av Fakultetsnämnden vid Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT, 2010-09-28 och gäller från höstterminen 2011 vid Karlstads universitet.

Kurskod: FEGB50

Etik och säljteknik, 6 hp

(Ethics and Sales Techniques, 6 ECTS Credits)

Utbildningsnivå: grundnivå

Successiv fördjupning: ()

Undervisningsspråk

Svenska

Behörighetskrav

Företagsekonomi 30 hp

Huvudområde

Lärandemål

Efter genomgången kurs skall studenten kunna

- redogöra för och diskutera säljprocessens och säljsamtlets olika delar och de faktorer som påverkar det slutliga säljresultatet och

- som säljare agera och kommunicera på ett etiskt hållbart och förtroendeskapande sätt och på så sätt bygga upp relationer som är givande för båda parter i en affärsrelation..

Kursens huvudsakliga innehåll

Kursens första del handlar om hur individens inställning till sig själv, sin profession och relation till andra människor påverkar det önskade säljresultatet. Förtroendeskapande åtgärder, grundläggande etiska värderingar, relationsbyggande försäljning och kundnytta belyses. Nyckelord är intention, motivation och kommunikation.

Kursens andra del fokuserar olika säljtekniker och behovet av anpassad kommunikation. Det egna beteendets och förhållningssättets påverkan på kunden belyses liksom verktyg för att genomföra ett effektivt säljsamtal. Praktisk träning genom fiktiva kommunikations- och säljövningar ingår i denna del.

Kursens tredje del sätter in säljprocessen i ett övergripande företagsekonomiskt sammanhang och pekar på säljteknik och etik som en central del i företags marknadsföringsarbete.

Kursens fjärde del fokuserar de specifika säljsituationer som en fastighetsmäklare ställs inför, från att allmänt marknadsföra sig själv och sitt företag till konkreta intag och avslut i en fastighetsaffär.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Kursen examineras genom skriftlig tentamen och laborationsuppgifter med tillhörande praktiska moment.

Betyg

Kursen bedöms med någon av betygsgraderna Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).

Kvalitetsuppföljning

Under och efter kursen sker en uppföljning av måluppfyllelse och förutsättningar för lärande i kursen. Dess främsta syfte är att bidra till förbättringar. Studenternas erfarenheter och synpunkter är ett av underlagen för granskningen, och inhämtas med hjälp av skriftlig kursvärdering och/eller kursvärderingsdiskussioner. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis erhålls på begäran av studenten.

Övrigt

Studenter som påbörjat en utbildning enligt den studieordning som började gälla 1993-07-01 skall fullfölja sina studier enligt den utbildningsplan de är antagna till.

Om de vid studiernas slut vill få ut ett kursbevis eller examensbevis enligt den nya studieordningen, som trädde i kraft 2007-07-01, skall de prövas mot de kriterier som karakteriserar denna studieordning.

Regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Karlstads universitet reglerar studenters och anställdas skyldigheter och rättigheter.

Karlstads universitet 651 88 Karlstad
Tfn 054-700 10 00 Fax 054-700 14 60
information@kau.se www.kau.se