

# Yrkeshögskolan Novia, UP i företagsekonomi

---

## Försäljning och kundbetjäning 3 sp

### Kompetens- och bedömningsmatris

Specifik kompetens	Vitsord 1	Vitsord 3	Vitsord 5
Kundservice	Studera förstår kundservicens roll då det gäller företagets resultat.	Studera inser betydelsen av en fungerande kundservice och kan på ett praktiskt plan vidta åtgärder för att främja denna.	Studera förstår väl kundservicens betydelse för en fungerande och lönsam organisation och kan självständigt verka för att främja denna.
Säljprocessen	Studera förstår säljprocessens olika skeden och känner till olika modeller för att nå målen.	Studera är insatt i säljprocessens olika skeden och kan tillämpa olika verktyg och modeller för att nå målen.	Studera är väl insatt i säljprocessens olika skeden och kan självständigt välja och tillämpa olika verktyg och modeller för att nå målen.
Presentation och argumentation	Studera inser vikten av presentationsförmåga och förhandlings-teknik för en lyckad säljprocess.	Studera kan olika säljtekniker och kan presentera och argumentera för sin sak i en säljsituation.	Studera kan planera, genomföra och analysera säljsamtalen på ett framgångsrikt sätt och intar en flexibel hållning till nya säljsituationer.
Social kompetens	Studera förstår den sociala kompetensens betydelse vid skapandet av goda kundrelationer.	Studera kan bidra till ökad kundbetjäning och bättre kundrelationer med sin kunskap om social kompetens.	Studera kan höja nivån på kundbetjäningen och skapa nya kundrelationer med sin sociala kompetens som en bidragande faktor.