**Kursspecifika kompetenser**

Kurskod: FEV18AF203
Kursnamn: Försäljning

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