



YH-KURSPLAN

Affärskultur, fältservice och kommunikation, 20 yrkeshögskolepoäng

Business Culture, Field Service and Communication, 20 HVE credit points

Kurskod: YTAFK7
Fastställd av: Ledningsgruppen (Yh) 2017-04-26
Gäller fr.o.m.: 2017-08-28
Version: 1
Diarienummer: JTH 2017/2973-313

Syfte

Kursens syfte och mål är att den studerande skall ha kunskaper, färdigheter och personlig kompetens i att hantera argumentation/förhandling med kunder. Kundrelationen innefattar också marknadsföring och försäljning. Den studerande ska kunna använda språket som effektivt redskap för kommunikation och uttrycka sig i tal och skrift.

Läranderesultat

Efter genomgången kurs ska den studerande ha:

Kunskaper

- kunskap om kundbemötande, marknadsföring och försäljning
- kunskap om planering, förberedelser och genomförande av arbete
- förståelse för yrkesrollens affärsmässiga förutsättningar och villkor för att bygga goda kundrelationer
- kunskap om kulturer i olika länder
- kunskap om yrkesrollens upplägg och arbetssätt samt vikten av ett korrekt agerande gentemot kund.

Färdigheter

- förmåga att uttrycka sig i tal och skrift, på svenska och engelska, för att självständigt kunna skriva och redovisa inom branschen vanligt förekommande rapporter och instruktioner
- förmåga att utföra muntlig presentation med argumentationsteknik samt bygga relationer med kunden
- förmåga att kunna anpassa sig till olika affärskulturer.

Kompetenser

- förmåga att kunna läsa och förstå teknisk dokumentation på svenska och engelska i sälj- och förhandlingsteknik
- förmåga att kunna resa och arbeta utomlands
- förmåga att kunna planera, genomföra och debitera arbete i fält

- förmåga att redovisa och följa upp eget arbete i branschspecifika rapportsystem.

Innehåll

Kursen innehåller följande moment:

- att uttrycka sig i tal och skrift på svenska och engelska
- muntlig presentationsteknik
- rapportskrivning
- principer för teknisk dokumentation på svenska och engelska
- sälj och förhandlingsteknik
- bygga relationer med kunder
- kulturer i olika länder
- resa och arbeta utomlands
- svåra situationer med inriktning på avslut

Undervisningsformer

Undervisningen sker i form av föreläsningar, individuella uppgifter, grupparbeten och företagsbesök.

Undervisningen bedrivs normalt på svenska men undervisning på engelska kan förekomma.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt följande kurser från gymnasiet: Fordon och redskap eller Maskin- och lastbilsteknik med lägst betyget E (eller motsvarande kunskaper).

Examination och betyg

Kursen bedöms med betygen Icke godkänt, Godkänt eller Väl godkänt (Yh).

Kursens slutbetyg baseras på en sammanvägning av resultaten i samtliga examinationsmoment.

Poängregistrering av examinationen för kursen sker enligt följande system:

Examinationsmoment	Omfattning	Betyg
Skriftlig uppgift, individuell	10 yhp	IG/G/VG
Skriftlig och muntlig gruppuppgift	10 yhp	IG/G/VG

Betygskriterier

- För betyget Godkänd ska den studerande uppfylla kraven i enlighet med kursens läranderesultat.
- För betyget Väl Godkänd ska den studerande utöver kraven för Godkänd självständigt kunna analysera kommunikation i olika situationer och kunna föreslå och motivera förändringar för att bättre uppnå målen för kommunikationen.

Kurslitteratur

Meddelas före kursstart.