

MARKEDSFØRING OG SALG

Innhold

Kapittel 1 Markedsføring i et nøtteskall	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.1 Supertech AS	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.2 Markedsføring	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.3 Behov	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.4 Marked	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.5 Produkt	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.6 Salg	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 1.1	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 2 Markedsplan	Feil! Bokmerke er ikke definert.
2.1 Forretningsidé	Feil! Bokmerke er ikke definert.
2.2 Markedsplanen	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Situasjonsanalyse	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 2.1	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 2.2	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markeds mål	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markedsstrategier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 2.3	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 2.4	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Handlingsplan	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Oppfølging og korrigerings	Feil! Bokmerke er ikke definert.
2.3 Eksempel på markedsplan	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Situasjonsanalyse	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markeds mål	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markedsstrategier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Handlingsplan	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Oppfølging og korrigerings	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 2.5	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 3 Salg	Feil! Bokmerke er ikke definert.

3.1 Et av Norges viktigste yrker	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.2 Personlig og ikke-personlig markedskommunikasjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 3.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.3 Formålene med salg	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.4 Salgsprosessen.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.5 Fase 1: Etablere kontakt	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Finn en god åpningsreplik.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Gi et positivt førsteinntrykk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 3.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.6 Fase 2: Avklare behov.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.7 Fase 3: Argumentere	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Skape god kommunikasjon.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Presentere en løsning.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 3.3.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Behandle innvendinger	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 3.4.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.8 Fase 4: Avslutning.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.9 Tjenesteyting	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hva er en tjeneste?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Teknisk og funksjonell kvalitet	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Tjenesteyteren en del av tjenesten.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 3.5.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>Kapittel 4 Service.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Innhold	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.1 Hva menes med service?.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.2 Totalproduktet</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>Aktiviteter 4.1.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.3 Service er en markedsstrategi.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.4 Hvorfor er god service viktig?.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>Aktiviteter 4.2.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.5 Hva er god service?</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.6 Serviceplanlegging.....</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
<u>4.7 Krav til servicemedarbeideren</u>	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Aktiviteter 4.3.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
4.8 Servicemedarbeiderens ulike roller	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Rolle som kundebetjener og opprydder	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Rollen som kollega.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Rollen som ansatt	Feil! Bokmerke er ikke definert.
4.9 Servicemedarbeider i utvidet forstand	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 4.4.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Kapittel 5 Skriftlig informasjon Feil! Bokmerke er ikke definert.

5.1 En overflod av informasjon i verden	Feil! Bokmerke er ikke definert.
5.2 Ulike typer av medier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
5.3 En enkel kommunikasjonsmodell.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Avsender.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Budskap	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Koding.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Medium	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Avkoding.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Mottaker.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Tilbakemelding	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Støy.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 5.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
5.4 Verktøy for å lage skriftlig informasjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Profesjonelle verktøy.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
5.5 Lage informasjon og materiell.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fase 1: Planleggingsfasen	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fase 2: Byggefase	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fase 3: Kontrollfasen	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 5.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Kapittel 6 Nye handlemønstre og medievaner..... Feil! Bokmerke er ikke definert.

6.1 Endringer i handlemønstre.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.2 Netthandel.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan netthandel påvirker salg og markedsføring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.3 Kjeder og kjøpesentre	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Aktiviteter 6.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan butikkutviklingen påvirker salg og markedsføring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.4 Kjønn, alder og utdanning.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan demografi påvirker salg og markedsføring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.6 Tilgjengelighet og åpningstider	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan tilgjengelighet og åpningstider påvirker salg og markedsføring ...	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.7 Betaling og kortbruk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan utviklingen av betalingsløsninger påvirker salg og markedsføring	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 6.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.8 Handel med bærbare medier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan bærbare medier påvirker salg og markedsføring	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.9 Endring i medievaner	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Papiraviser og internettaviser	Feil! Bokmerke er ikke definert.
TV.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Radio.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Bærbare medier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 6.3.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 7 Digitale medier og salgskanaler	Feil! Bokmerke er ikke definert.
7.1 Mange muligheter	Feil! Bokmerke er ikke definert.
7.2 Hva er en salgskanal?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fysiske salgskanaler.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Digitale salgskanaler.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 7.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
7.3 Digitale medier for markedsføring	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Eide, kjøpte og fortjente medier	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 7.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 8 Nettbutikk	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.1 Hvordan lykkes med netthandel?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.2 Hvorfor etablere netthandel?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.3 Etablering av netthandel	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Selskapsform og andre formaliteter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Produktsortimentet.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 8.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.4 Lage netthandelen på web.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Responsivt design.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Målgruppetilpasset design.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Trygg nettbutikk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Tilleggstjenester i nettbutikken.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.5 Drifte nettbutikken.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 8.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.6 Markedspåvirkning.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvordan få besøkere til hjemmesiden?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
8.7 Distribusjon og logistikk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Digitale produkter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fysiske produkter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 8.3.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 9 Produktets verdikjede.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.1 Hva er en verdikjede?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.2 Hvorfor er verdikjedetankegangen så viktig?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.3 Porters modell for verdikjeden.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.4 Primæraktiviteter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Inngående logistikk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Drift.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Utgående logistikk.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markedsføring og salg.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Service.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 9.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.5 Støtteaktiviteter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Ledelse og økonomistyring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Personaladministrasjon.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Teknologiutvikling.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Innkjøp.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 9.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Kapittel 10 HMS	Feil! Bokmerke er ikke definert.
10.1 HMS-helse, miljø og sikkerhet.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
10.2 HMS i markedsførings- og serviceyrker.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Fysisk arbeidsmiljø.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 10.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Psykososialt arbeidsmiljø	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 10.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kapittel 11 Regelverk	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.1 Hvorfor bør du kjenne litt av regelverket?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.2 Hva mener vi med regelverk?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.3 Lover som du bør kunne bruke	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.4 Forbrukerkjøpsloven	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Når gjelder loven, og hva omfatter den?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Avtalebrudd.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kjøperens krav ved mangler og forsinkelser	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.1.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Reklamasjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Selgerens krav ved kjøperens avtalebrudd	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.2.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.5 Håndverkertjenesteloven.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hva er en håndverkertjeneste?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvorfor har vi lov om håndverkertjenester?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Når gjelder loven?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Håndverkeravtale	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Avtalebrudd.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kjøperens krav ved mangler og forsinkelser	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Reklamasjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Håndverkerens krav ved kjøperens avtalebrudd	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.3.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.6 Angrerettloven	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Når gjelder angrerettloven?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hvorfor har vi lov om angrerett?.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Selgerens plikter – kjøperens rettigheter.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.

Aktiviteter 11.4.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.7 Finansavtaleloven.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Opplysningsplikt	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Angrerett	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.8 Forbrukertvistloven	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Forbrukerrådet	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Forbrukertvistutvalget.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.5.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.9 Markedsføringsloven.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Hva er poenget med markedsføringsloven?	Feil! Bokmerke er ikke definert.
God markedsføringsskikk	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Kjønn diskriminering.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Presentasjon og dokumentasjon av markedsføring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Urimelig handelspraksis	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Villedende handlinger	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Villedende utelatelser	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aggressiv markedsføring	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Særlige former for markedsføring.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Markedsføring overfor barn.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Beskyttelse av næringsdrivendes interesser.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Forbrukerombudet og Markedsrådet	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.6.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.10 Ehandelsloven	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11.11 Andre lover og regler.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Aktiviteter 11.7.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Sammendrag	Feil! Bokmerke er ikke definert.