Liiketalouden perustutkinto

Asiakaspalvelu

**Raportit**

Laadi raportit alla olevista aiheista työssäoppimispaikaltasi. Lähetä raportit ennen arviointikokousta Peda.nettiin niille varattuun palautuspaikkaan.

**1. Selvitä ja laadi PowerPoint -esitys (raportti 1)**

a) yrityksen liikeidea

b) sidosryhmät

c) kilpailijat

d) asiakasryhmät

e) tuote- ja palvelutarjonta

f) ketjun vaikutus yrityksen toimintaan

**2. Selvitä ja laadi asiakirjastandardin mukainen raportti (raportti 2)**

a) mistä yritys/yhteisö saa tuloja

b) mitä kustannuksia toiminnasta aiheutuu

c) mikä on yrityksen keskimääräinen katetuottoprosentti
(jos et saa ko. tietoa, selvitä mikä on alan keskimääräinen katetuottoprosentti)

d) mitkä tuotteet/tuoteryhmät ovat hyväkatteisia

e) millä tuotteilla/tuoteryhmillä on pieni kate

Laadi **taulukkolaskentaohjelmaa** hyväksikäyttäen katetuottolaskelma jostakin valitsemastasi tuotteesta. Laadi vertailulaskelma samasta tuotteesta, kun annat alennusta 10 %. **Liitä laskelmat raporttiisi**.

**Osaamisen arviointia täydentäviä muita menetelmiä**

**1. Koneet ja laitteet**

a) Mitä koneita ja laitteita työpaikallasi käytetään?

b) Hallitsetko niiden käytön?

**2. Työpaikan tavat ja toiminta**

a) Miten lait ja yrityksen toimintatavat esim. Työsopimuslaki, Kuluttajansuojalaki ja Työehtosopimus näkyvät toiminnassasi?

b) Miten huomioit toiminnassasi laatutavoitteet, kestävän kehityksen, kustannustehokkuuden, tuloksellisuuden sekä työpaikan toimivuudesta ja viihtyisyydestä huolehtimisen?

**3. Asiakaspalvelu**

a) Millaisia ohjeita yrityksessä on asiakaspalvelusta?

b) Miten ja missä tilanteissa palvelet sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita?

c)Vastaa yrityksen nimissä sähköpostiisi tulevaan kyselyyn yrityksen tuotteista/palveluista

d) Valmistaudu palvelemaan myös vieraskielisiä asiakkaita (englanti, ruotsi).

4. Toimistotehtävät

a) Selvitä, mitä asiakirjoja, tilityksiä, raportteja ja tilastoja työhösi liittyy.

b) Osaatko laatia niitä?

c) Miten ne arkistoidaan