



Utbildningsplan för yrkeshögskoleutbildning

Utbildningens namn:
Account Manager

Ansvarig utbildningsanordnare:
Företagsekonomiska Institutet 1888 AB

Omfattning, poäng:
400

Studieort:
Stockholm

Studieform:
Bunden

Studietakt:
Heltid

Utbildningsnummer:
YH00578

Beslutsår:
2019

Faktauppgifter

Utbildningens namn

Account Manager

Ansvarig utbildningsanordnare

Företagsekonomiska Institutet 1888 AB

Organisationsnummer

556263-3288

Postadress och besöksadress

Postadress

Organisation:	Företagsekonomiska Institutet 1888 AB
Adress:	Box 1341
Postnr/ort	11183 Stockholm

Besök

Organisation:	Företagsekonomiska Institutet 1888 AB
Adress:	Kammakargatan 10
Ort:	Stockholm

Webbadress, telefonnummer och e-postadress

Telefon	010-4105900
Hemsida	www.fei.se/yh
E-post	stefan.carlberg@fei.se

Utbildningsplan

Utbildningen

Examen och examenskrav

Examensbeteckning

Utbildningen ger yrkeshögskoleexamen

Examen

Utbildningar som leder till en examen inom yrkeshögskolan ska uppfylla kraven i 2 kap 13-14 §§ i förordningen om yrkeshögskolan (2009:130) vad gäller kunskaper, färdigheter och kompetenser.

Examensbenämning

Yrkeshögskoleexamen Account Manager

Resultat av lärande

Yrkesroller

Yrkesroll 1:	Account manager
Yrkesroll 2:	Företagssäljare
Yrkesroll 3:	B2B Säljare
Yrkesroll 4:	Säljare

Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kunskaper om/i

- affärsjuridik, avtal och upphandling
- affärskommunikation och retorik
- grundläggande företagsekonomi
- självledarskap och projektledning
- omvärldsanalys och marknadsföring

Efter avslutad utbildning ska den studerande ha färdigheter i att

- utföra självständigt sälj- och projektarbete genom hela försäljningsprocessen
- kommunicera nytta av affärsförslag med kund och potentiella kunder
- analysera, utveckla och lösa utmaningar åt både kund och arbetsgivare
- kommunicera kundspecifika lösningar i både tal och skrift

Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kompetenser för att

- i att självständigt implementera modernt affärsman- och ledarskap i säljarbetet
- i att självständigt använda strategisk och taktiskt tänkande för att utveckla affärer
- i att självständigt leda ett kreativt och analytiskt tänkande genom hela försäljningsprocessen

Undervisning på engelska

Denna utbildning kommer att bedrivas delvis på engelska

Den ledningsgrupp som satts samman anser att det i dagens samhälle är en grundförutsättning med engelska i affärer som är på nivå med yrkesrollen. Globaliseringen och digitaliseringen ger nya affärsmöjligheter och dessa kräver ofta engelska då det är det gemensamma internationella affärsspråket.

Kursöversikt

Obligatoriska kurser

Kurs	Poäng
Affärsjuridik	20
Business English	20
Examensarbete	30
Företagsekonomi	30
Försäljning 1 - Försäljningsprocessen	40
Försäljning 2- Verktyg och kommunikation	30
Försäljning 3 - Förhandling och retorik	30
Försäljning 4- Strategisk försäljning, omvärldsbevakning och offentlig upphandling	30
Försäljning och marknad	20
LIA 1	60
LIA 2	70
Projektledning	20
Summa:	400

Valbara kurser

(kopierad)

{Det finns inga valbara kurser}

Kurser

Kursen har 12 huvudmoment/delkurs(er)

Kursens namn: **Affärsjuridik**
Kurstyp: Standard
Valbar: Nej

YH-poäng:	20
Kursbeskrivning:	<p>Kursen syftar till att ge goda kunskaper om de juridiska regler som styr ett företags verksamhet och som är centrala för yrkesrollen.</p> <p>Målet med kursen är att den studerande i sin framtida yrkesroll ska ha relevanta kunskaper i de juridiska områden som direkt berör affärsverksamheten.</p> <p>Kursen ger kunskaper inom marknadsrätt, immaterial- och konkurrensrätt, kredit- och obeståndsrätt, associationsrätt, arbetsrätt och köprätt.</p> <p>Kursen ger färdigheter att identifiera och förstå vilka rättsområden som direkt berör yrkesrollen samt kunna avgöra när behov av utökat stöd föreligger vid rättsfrågor. Tolka och hantera avtalsfrågor och affärsförhandlingar på en grundläggande nivå.</p> <p>Efter kursen har den studerande kompetensen att självständigt genomföra affärsförhandlingar och avtalsdiskussioner ur ett grundläggande rättsligt perspektiv. Identifiera och avgöra komplexitet och behov av utökat stöd inom respektive rättsområde. Ta ansvar för affärer där standardavtal eller mindre komplexa avtalskrav föreligger.</p>
Kursens namn:	Business English
Kurstyp:	Standard
Valbar:	Nej
YH-poäng:	20
Kursbeskrivning:	<p>Syftet med kursen är att den studerande ska få förståelse för vilka krav som ställs i yrkesrollen för att på ett tillfredsställande sätt kunna verka i internationella affärssammanhang.</p> <p>Målet med kursen är att den studerande ska få en mycket god kunskap om tillämpningen av det engelska språket i affärssammanhang.</p> <p>Kursen ger bl. a. kunskaper i rapportskrivning, engelska facktermer och vokabulär för försäljning- och affärskommunikation, formellt och informellt skriven engelska samt mötes- och förhandlingsteknik.</p> <p>Kursen ger färdigheter i att formulera sig i tal och skrift på en professionell nivå.</p> <p>Kursen ger kompetenser i att kunna genomföra presentationer, delta i möten och förhandlingar samt skriva försäljningsrelaterade rapporter på engelska.</p>
Kursens namn:	Examensarbete
Kurstyp:	Examensarbete
Valbar:	Nej
YH-poäng:	30

Kursbeskrivning: Examensarbetet är en fördjupning inom yrkesområdet och behandlar försäljningsfunktionens betydelse genom en undersökning utifrån en problemformulering som sätts i samråd med den organisation som delkurs LIA 2 genomförs hos. Examensarbetet bedrivs som ett projekt i anslutning till delkursen LIA 2 och ska redovisas skriftligt och muntligt samt försvaras vid opposition.

Kursen ger kunskap i att formulera, reflektera och analysera samt förstå en frågeställning eller ett problem. Examensarbetet leder till en fördjupad kunskap om valt område inom branschen.

Kursen ger färdighet i att identifiera, analysera och formulera konstruktiv kritik vid opposition av studiekamraters arbete. Vidare ger kursen färdighet i att identifiera, formulera och analysera en frågeställning eller ett problem, upprätta planering som påvisar fördjupningsarbetets mål, metod och tidsplan samt genomföra en muntlig presentation av utfört examensarbete.

Kursen ger kompetens i att värdera information, välja metod och teoretiska modeller med hänsyn till sociala, etiska och vetenskapliga aspekter. Vidare ger kursen kompetens i att tillämpa relevant kunskap som den studerande har tillskansat sig under utbildningen för att genomföra ett projekt genom att utveckla, värdera och tillämpa förslag till lösning/förändring samt upprätta en rapport innehållande bakgrund, syfte, metod, insamlade fakta och resultat. Kursen ska även förtydliga att den studerande kan uttrycka sig på en beskrivande nivå samt utveckla egna reflektioner i det skriftliga materialet.

Kursens namn: **Företagsekonomi**

Kurstyp: Standard

Valbar: Nej

YH-poäng: 30

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är att ge den studerande nödvändiga kunskaper i företagsekonomi och därigenom skapa förståelse för företagets ekonomiska samband.

Målet med kursen är att den studerande ska få god kunskap om ett företags ekonomiska samband och därmed kunna förstå och tillämpa nödvändiga kunskaper för att därigenom uppnå önskvärda resultat i en affärsuppgörelse.

Kursen ger kunskap inom ekonomiska grundbegrepp, grundläggande företagsekonomi, nyckeltal, vikten av uppföljning och analys av ekonomisk information. Den ger vidare kunskap om metoder för resultatplanering, lönsamhetsbedömningar, produktkalkylering samt investeringskalkylering.

Kursen ger färdighet i tillämpning av vanligt förekommande metoder för kalkylering och budgetering samt produkt- och investeringskalkylering. Vidare ger kursen färdigheter i att utföra och analysera ekonomiska beräkningar och ge förslag till förbättringar samt identifiera och analysera/riskbedöma leverantörer och kunder.

Kursen ger kompetens i att värdera hur globaliseringen och EU påverkar företagandet och försäljningsfunktionen samt insikt i företagandets villkor. Vidare ger kursen kompetens i att analysera och värdera de faktorer som påverkar ekonomin i såväl privat- som offentlig verksamhet samt värdera försäljningsfunktionens strategiska betydelse för ekonomin i stort och företagsekonomin i synnerhet.

Kursens namn: **Försäljning 1 - Försäljningsprocessen**
Kurstyp: Standard
Valbar: Nej
YH-poäng: 40
Kursbeskrivning: Kursen syftar till att ge en introduktion i försäljningsprocessen och hur den används i det dagliga arbetet. Kursen skapar förståelse för vilka beteenden som styr köp och vad som ligger till grund för olika beslut.

Målet är att kursen ska ge den studerande förståelse för de olika delar som ingår i en försäljningsprocess.

Kursen ger kunskaper om centrala begrepp inom försäljning.

Kursen ger den studerande färdigheter och kompetenser i att självständigt styra en försäljningsprocess utifrån uppsatta mål.

Kursens namn: **Försäljning 2- Verktyg och kommunikation**
Kurstyp: Standard
Valbar: Nej
YH-poäng: 30
Kursbeskrivning: Kursen syftar till att ge den studerande vetskap om vilka verktyg som finns att tillgå för att kunna arbeta strategiskt i försäljningsprocessen, samt utvecklar förmågan att kommunicera.

Målet är att den studerande ska få kunskap om olika CRM-verktyg samt kommunikationsplattformar för yrket.

Kursen ger kunskaper om CRM-verktyg och dess funktionalitet samt vilken fördel dessa kan ha för företagssäljare. Vidare ger kursen kunskaper om hur, när och var en säljare kan kommunicera med sin kund.

Kursen ska ge den studerande färdigheter i att självständigt följa, dokumentera och analysera sitt arbete med stöd av ett CRM-verktyg.

Kurser ger kompetens i att strukturerat kunna bedöma var i försäljningsprocessen kunden befinner sig och hur säljaren bör kommunicera med kunden utifrån denna analys.

Kursens namn: **Försäljning 3 - Förhandling och retorik**
Kurstyp: Standard
Valbar: Nej
YH-poäng: 30

Kursbeskrivning: Kursen syftar till att ge den studerande kunskaper om olika förhandlingstekniker lämpliga att använda i en försäljningsprocess. Vidare syftar kursen till att ge den studerande färdigheter i att presentera affärsförslag i olika former.

Målet är att den studerande ska bli en skicklig förhandlare och kommunikatör.

Kursen ger kunskaper om vanligt förekommande förhandlingsmetoder.

Kursen ska ge den studerande färdigheter i att självständigt kunna identifiera, analysera och driva förhandlingar och tydligt och inspirerat genomföra presentationer.

Kursen ger kompetens i att genomföra förhandlingar och presentation av affärsförslag.

Kursens namn: **Försäljning 4- Strategisk försäljning, omvärldsbevakning och offentlig upphandling**

Kurstyp: Standard

Valbar: Nej

YH-poäng: 30

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är att ge den studerande förståelse för hur omvärldsförändringar skapar nya affärsmöjligheter och hur offentlig upphandling kan vara en del av vardagen i yrkesrollen.

Målet är att den studerande ska utveckla sin förmåga i strategisk planering.

Kursen ger kunskap i strategisk försäljning, omvärldsbevakning och offentlig upphandling.

Kursen ger den studerande färdigheter och kompetenser i strategisk planering, hur omvärldsbevakning kan bedrivas samt hur offentlig upphandling kan vara en del av en lönsam verksamhet.

Kursens namn: **Försäljning och marknad**

Kurstyp: Standard

Valbar: Nej

YH-poäng: 20

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är att ge den studerande en god förståelse för ett kundorienterat säljarbete med fokus på samverkan med företagets övriga funktioner. Kursen ska även belysa och ge den studerande en ökad förståelse för samverkan och beroendeförhållande mellan försäljning och marknad.

Målet med kursen är att den studerande ska få god kunskap om hur ett företags olika delar samverkar i syfte att uppnå förväntade resultat gällande kundorientering. Detta i förening med företagets övergripande mål.

Kursen ger kunskap i arbetet med varumärke, kommunikation, strategi, vision, värderingar, marknad och målgrupp. Vidare ger kursen kunskaper om vanligt förekommande begrepp inom marknadsföring.

Kursen ger färdigheter i att förstå företagets valda målgrupp och identifiera potentiella kunder, formulera företagets budskap till kund samt identifiera vilka delar som samverkar mellan det egna företaget och kundföretaget.

Kursen ger kompetenser i att kommunicera företagets vision och mål samt utveckla förmågan att kommunicera varumärkesstrategi och positionering.

Kursens namn: **LIA 1**

Kurstyp: LIA

Valbar: Nej

YH-poäng: 60

Kursbeskrivning: Syftet är att kursen ska ge den studerande möjligheter att under handledning omsätta teoretiska kunskaper i praktiken och att få erfarenheter inom yrkesområdet kopplat till den kommande yrkesrollen.

Målet med kursen är att den studerande ska kunna tillämpa grundläggande teoretiska kunskaper inom yrkesrollen och utveckla kompetenser utifrån de kurser som föregått LIA-perioden.

Kursen ger den studerande möjlighet att under handledning kunna praktisera de kunskaper som den studerande förvärvat i de kurser som föregått LIA-perioden samt få insikt i det dagliga arbetet på en försäljningsavdelning.

Kursen ger färdighet i tillämpningen av de teoretiska kunskaper inom yrkesrollen med särskild inriktning mot de kurser som föregått LIA-perioden.

Kursen bidrar genom sitt innehåll delvis till utbildningens övergripande kompetensmål.

Kursens namn: **LIA 2**

Kurstyp: LIA

Valbar: Nej

YH-poäng: 70

Kursbeskrivning: Syftet är att kursen ska ge den studerande möjligheter att delvis självständigt omsätta teoretiska kunskaper i praktiken och att få erfarenheter inom yrkesområdet kopplat till den kommande yrkesrollen.

Målet med kursen är att i praktisk handling kunna omsätta sin teoretiska förståelse från kurserna till en yrkeskompetens och uppnå anställningsbarhet.

Kursen ger kunskap om försäljningsfunktionens betydelse, försäljningsprocessens samtliga steg samt vanligt förekommande programvaror och digitala verktyg inom yrkesrollen.

Kursen ger färdigheter i att genomföra kvalificerade arbetsuppgifter utifrån en uppdragsbeskrivning. Den studerande utvecklar färdighet i att omsätta och tillämpa teoretiska kunskaper förvärvade under utbildningen i verkliga arbetssituationer.

Efter kursen har den studerande uppnått den kompetens som yrkesrollen kräver och därigenom uppnå anställningsbarhet.

Kursens namn: **Projektledning**

Kurstyp: Standard

Valbar: Nej

YH-poäng: 20

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är att ge den studerande god förståelse för projekt som arbetsmetod.

Målet med kursen är att den studerande ska få god kunskap om vanligast förekommande projektmodeller, metoder och faser i projekt. Den studerande ska med kunskapen om projektledning kunna ingå i projektgrupp och förstå mekanismerna för styrning, förstudie, genomförande och avslut.

Kursen ger bl. a. kunskaper om vanligast förekommande projektmodeller, projektstyrning, resurstillsättning, rapportering och beslutsfattande.

Kursen ger färdigheter i att sätta och kommunicera mål och koppla handlingsplaner till dess samt att under arbetets gång bygga förtroende hos beställare, användare och andra intressenter.

Efter kursen har den studerande kompetenser att använda olika projektmodeller, dokumentera, leverera, rapportera och följa upp projekt.

Tillträde till utbildningen

Särskilda förkunskaper

(kopierad)

Endast grundläggande behörighet krävs

Urvalsgrunder

En utbildningsanordnare inom yrkeshögskolan ska enligt 4 kap 11§ YHF (2009:130) lämna de uppgifter som myndigheten begär för myndighetens tillsyn, kvalitetsgranskning, uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska t ex vid tillsyn kunna påvisa att man har levt upp till författningarnas krav. Det innebär att det behöver finnas en fullständig och väl ordnad dokumentation av utbildningens styrdokument, organisation, administration och genomförande.

Urvalsgrunder

Betyg

Särskilt prov

Utbildningens huvudsakliga upplägg och organisation

Uppgifter om eventuella övriga utbildningsanordnare

(kopierad)

Utbildningens upplägg

Utbildningens upplägg och organisation

Undervisningen är inriktad på tillämpning och är utformad så att den studerande utvecklar de kunskaper, kompetenser och färdigheter som krävs för yrket. FEI rekryterar lärare som är yrkesverksamma inom sina områden med erfarenhet av pedagogiskt arbete. Genom interaktivt arbetssätt i undervisningen integreras kursdeltagarnas egna erfarenheter. Utöver detta ska influenser hämtas från den akademiska sfären och dess forskning.

UL planerar och organiserar utbildningen i samverkan med övergripande chef utifrån gällande styrdokument. UL utformar tillsammans med lärarna en kursplanering som innehåller pedagogiskt upplägg, betygskriterier, arbetsuppgifter och kurslitteratur.

På skolans webbaserade lärplattform finns schema, kursplanering och all dokumentation kring såväl utbildningen i helhet som kring respektive delkurs att tillgå. De studerande kan där kommunicera, lämna in uppgifter och följa sina resultat. Arbete med projektuppgifter och andra uppgifter i form av självstudier utförs av de studerande mellan de schemabundna

föreläsningstillfällena. Tid för handledning vid självstudier och projektuppgifter finns avsatt.

Ett mervärde för de studerande är att samtliga klassrum på FEI är utrustade med en för Sverige unik och avancerad digital utbildningsmiljö (FEI FLEX) som bl a innebär att distansstuderande medverkar i bild och ljud på stora skärmar i realtid. Lärare, studerande i klassrummet och distansstuderande kan kommunicera obehindrat via kristallklar ljudåtergivning. Genom FEI FLEX går det också att spela upp lektioner i efterhand, t ex för att repetera ett svårt avsnitt.

Utbildningens yrkesrelevans kommer pedagogiskt att tydliggöras genom

- Entreprenöriellt lärande i form av problembaserade uppgifter, projektarbete och casefall
- Teoretiska och praktiska tillämpningar
- Gruppövningar
- Medverkan av föreläsare från branschens olika verksamheter
- Information från LIA-handledare
- Studiebesök

Vid utbildningens start delas dokumentet "Studerandeinformation" ut. Dokumentet innehåller information om YH som utbildningsform, pedagogiskt förhållningssätt samt rutiner för examination och betygssättning. Det innehåller även information om lokaler, ledningsgruppsarbetet mm. I samband med att dokumentet presenteras sker även en dialog om utbildningens mål och innehåll, organisation och schema mm.

Vid varje kursstart sker genomgång av kursens mål, betygskriterier, betygskrav, examinationsmetoder och övrigt av betydelse. För att öka förutsättningar att nå utbildningsmålen ges introduktion i studieteknik.

UL skapar mötesplatser mellan sig och de studerande genom samtal både i grupp och enskilt och genom återkommande klassrumsbesök. För att stärka de studerandes självförtroende och ansvarstagande i arbetslivet rekommenderar UL att de studerande, under hela utbildningsperioden, arbetar utifrån en s.k. "karriärvägledning" i syfte att skapa ett entreprenöriellt agerande i förhållande till sin kommande yrkesroll.

Antal timmar lärar- eller handledarledd verksamhet utbildning omfattar

12 timmar

Kvalitetsarbete

Kvalitetssäkringen av utbildningen

Vårt kvalitetsarbete går ut på att systematiskt planera, genomföra, utvärdera och förbättra allt vi gör. Inte bara utbildningens övergripande mål eller dess innehåll i form av delkurser utan även allt övrigt som t ex personal/konsulter, lokaler, IT-verksamhet, städning mm.

Ett starkt ledord för oss är att överträffa de förväntningar vi har på oss. Kvalitetsarbetet är ständigt pågående vilket gör att vi tidigt identifierar förbättringsbehov.

Kvalitetsindikatorer:

- genomsnittligt utvärderingsresultat
- antal examinerade studerande
- antal examinerade studerande i arbete efter avslutad utbildning
- antal avhopp under utbildningstiden
- antal behöriga sökande till utbildningen

- utvärderingar som genomförs efter varje avslutad kurs, termin och avslutad utbildning
- utvärderingar sex månader efter avslutad utbildning som visar huruvida utbildningen lett till arbete som utbildningen syftat till
- huruvida verksamheten uppfyller uppställda mål, krav och riktlinjer
- huruvida FEI efterlever sin ambition att ständigt utvecklas

De primära underlagen som används är terminsutvärderingar, kursutvärderingar, betygslistor och pedagogiskt råd. Sammantaget ger dessa underlag en god bild över utbildningen som helhet. Även annat som eventuellt inte genomförs på ett tillfredställande sätt uppmärksammas tidigt i och med vårt arbetssätt med kvalitetsarbetet. Inte minst får vi en tidig indikation på de studerande som riskerar att inte nå utbildningens mål.

Kvalitetsarbetet är dokumenterat i "Handledarbok för personal inom FEI:s Yrkeshögskoleutbildningar".

Handboken beskriver rutiner för utvärdering, bedömning och revidering. FEI är medlem i Sveriges auktoriserade utbildningsföretag, SAUF och har ett kvalitetssystem som granskats och är i överensstämmelse med organisationens krav på kvalitet.

Nedan följer ett exempel på hur planering/genomförande/uppföljning/förbättring kan se ut i kvalitetsarbetet med en delkurs.

Planering

Vid ledningsgruppens möten är kvalitetsarbetet en stående punkt. Har kursen tidigare genomförts ser vi på hur kursen har utvecklats över tid. Kursplanering går igenom. I normalläget förväntas ett gott genomförande och ett bra resultat.

Genomförande

Under kursen ansvarar utbildningsledaren för att fånga upp eventuella synpunkter och funderingar för att kunna göra omedelbara justeringar om så behövs. Detta sker genom att utbildningsledaren har kontinuerlig kontakt med studerandegruppen och aktuell föreläsare. Det kan även ske genom det pedagogiska rådet.

Uppföljning

Efter varje genomförd kurs skickas utvärderingsfrågor till de studerande via e-post. Där ska de studerande ge sina synpunkter på hur de har lyckats nå kursens mål, samt hur de har upplevt innehållet i kursen. Utbildningsledaren ansvarar för utskick och sammanställning av kursutvärderingen. Kursutvärderingar följs upp av utbildningsledaren i det Pedagogiska rådet tillsammans med representanter för de studerande och läraren för kursen. Där analyseras och diskuteras kursutvärderingars resultat och förslag till eventuella åtgärder utarbetas. Klassrepresentanterna återkopplar resultaten av utvärderingen till klassen. Efter varje avslutad termin genomförs en terminsutvärdering. Utbildningsledaren sammanställer utvärderingen tillsammans med eventuella synpunkter, kommentarer och förslag från det pedagogiska rådet och presenterar för ledningsgruppen.

Förbättring

I ledningsgruppen tas beslut om vilka eventuella ändringar och åtgärder som behöver genomföras i kursen utifrån utfallet av utvärderingen. FEI:s mål är att nå minst 5 på en 6-gradig skala. Om resultaten är under fem vidtas förbättringsåtgärder. Genom att ha en löpande avstämning med studerandegruppen och föreläsare inträffar väldigt sällan några överraskningar och en jämn hög nivå levereras.