



Antal blad /
Number of sheets

17 ✓

TENTAMEN / EXAMINATION

- Anvisningar:** Skriv din anonymitetskod på varje blad.
Endast en uppgift får lösas på varje blad.
Var vänlig skriv tydligt!
- Instructions:** Write your anonymous code on each sheet.
Answer only one question on each sheet.
Please write clearly!

Vänligen texta anonymitetskoden i textboxen enligt exempel nedan!
Please write the Anonymous Code clearly in the textbox like example below!

Bokstäver/Letters:

A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-K-L-M-N-O
P-Q-R-S-T-U-V-W-X-Y-Z-Å-Ä-Ö

Siffror/Numbers:

Ø-1-2-3-4-5-6-7-8-9

Exempel:

A	B	C	1	7	Ø	-	Ø	1	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

FEGB50 Etik och säljteknik

Kurskod + Kurs / Course Code + Course:

Delkurs / Part course:

Anonymitetskod / Anonymous code =
Kurskod + kodnr / course code + code number

F	E	G	B	5	Ø	-	Ø	2	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tentamensdatum /
Examination date:

3/3 2017

Behandlade uppgifter / Solved problems

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Ifylles av lärare / To be completed by the examiner

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Poäng / Marks gained:

34,5

Betyg / Grade:

VG

Max poäng / Total marks gained:

40

För Gk poäng / Marks gained to be passed:

24

Examin. lärare / Kursansvarig signatur / Signature of the examiner

[Signature]

Namnförtydligande / Clarification of the signature

DAVID TIVENAR



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB50-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

1

Uppgift nr /
Question no:

1

Poäng / Points
awarded:

3P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

1. Icke verbal kommunikation
som visar intresse är att
nicka (bekräfta lyssnande), att
imitera kundens kroppsspråk
och att luta sig framåt
mot kunden (ej armar i kors!).



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB50-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

2

Uppgift nr /
Question no:

2

Poäng / Points
awarded:

2P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

2. Inre motivationsfaktorer
är drivkraft som kommer
inifrån mig själv.

T ex positiva tankar, visuella
målbilder som visar min
målsättning eller positiv
respektive negativ känsla.

Yttre motivationsfaktorer
är drivkraft som kommer
från min omgivning.

T ex pengar, uppskattning/
beröm eller positivt
sinnade människor med
bra energi.



FEGBSO-027

3

3

4P

3. Före kundmötet:

- 1) Förbereda sig praktiskt (=administrativt. Papperstext) och mentalt (=visualisera mötet).
- 2) Ha tidsbesparande rutiner, strategier och researcha om kunden.
- 3) Vara målmedveten och motiverad: Vad vill jag uppnå med mötet och varför?
- 4) Öva framför spegeln.

Under kundmötet:

- 1) Anpassa min kommunikation och agerande efter kundens personlighet/kommunikationsprofil.
- 2) Vara aktivt lyssnande genom att ha ögonkontakt, nicka och ha fullt fokus på kunden. HÄR OCH NU!
- 3) Tänka på min säljteknik och säljstruktur.





Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB50 - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

4

Fortsättning fråga 3.

Uppgift nr /
Question no:

3

Efter kundmötet:

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

- 1) Underhålla kundrelationen genom att + ex ringa
- 2) Uppföljning av mål och budget: Vådde jag målet och höll budgeten?
- 3) Analys och utvärdering om vad som gick bra respektive dåligt under mötet - vad jag kan göra annorlunda.
- 4) Skriv ned lärdomar och erfarenheter som är bra att ha i framtiden



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEG350 - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

5

Uppgift nr /
Question no:

4

Poäng / Points
awarded:

3P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

4. De 3 som rankas högst är de mest dynamiska och personliga kommunikationskanalerna:

- 1) Ansikte mot ansikte under ett gruppmöte
- 2) Ansikte mot ansikte mellan två parter
- 3) Telefon.

Ansikte mot ansikte =

Omedelbar tolkning av kroppsspråk, ljud, ljus, känslor osv. Det är den kortaste vägen mellan sändare och mottagare då det sker direkt feedback och kommunikationen blir individanpassad.

Telefonkommunikation är högst personlig och det ges ett direkt svar från motparten. Ord och röstläge i fokus.



5.

Analytiske Anton (BHÄ) är
följösam och reserverad.
Hedord = Kvalité. Ser saker
i svart-vitt, är långsam
beslutsfattare, lungt tonläge
och kroppsspråk, noggrann,
ordentlig.

Som mäklare bör jag visa
en tydlig struktur för
Anton då han vill veta
upplägg med delarna före
helheten. Ge mycket fakta
och statistik då han älskar
detta. Ge Anton tid att
processera allt i sin takt
då han är eftertänksam
som person. Lugnt kropps-
språk och tonläge för att
anpassa mig efter honom.
Hålla fokus på praktiska
egenskaper. Hålla mig saklig.

Drivande Doris (RÖD) är
reserverad men bestämd.
Hedord = Resultat. Hon är
målmedveten, driven, rak och
ärlig i sin kommunikation.
Tydligt och högt röstläge,
bestämt kroppsspråk,
själsäker person.

→



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBS0 - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

7

Fortsättning fråga 5

Uppgift nr /
Question no:

5

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Som mäklare bör jag tänka på effektivitet under mötet då Doris vill ha ett klart syfte med vår kommunikation. Hon vill inte småprata utanför ämnet då hon själv bara pratar om det ska leda någonstans. Tiden är väldigt viktigt för henne och därför bör jag hålla mig till saken och vara lika rak och bestämd i min kommunikation och kroppsspråk. Se till att jag inte blir "trampad" på.

Snälla Sara (GRÖN) är öppen och följbar.

Ledord = Relationer. Hon är lugn i kroppsspråket och har lågt tonläge.

Tålmodig, omtänksam, rättvis omtyckt av alla, är en långsam beslutsfattare.

Som mäklare kan jag med henne vara lättsam och gärna prata om hennes →



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

8

Uppgift nr /
Question no:

6

Poäng / Points
awarded:

6P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Fortsättning fråga 5

privata relationer då det är i fokus vid hennes husköp. Jag anpassar min kommunikation till det lugna tempot och utstrålar glädje med ett leende och positivitet.

Kreative Kurre (GUH) är öppen och bestämd. Hedord = Annorlunda. Han hörs, syns, mycket kroppsspråk har humor, humoristisk, bestämda åsikter

Som mäklare bör jag anpassa mig till Kurrens höga tempo, gärna ha några inslag av humor för att skapa en lättäm stämning och gärna visa på annorlunda detaljer som gör att Kurre kan visa status genom dessa. Att försöka skapa visuella bilder som väcker känslor är i fokus istället för fakta och det praktiska. Materialval som är annorlunda intresserar honom.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB50-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

9

Uppgift nr /
Question no:

7

Poäng / Points
awarded:

4P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

7. Steg för att få en kunds förtroende:

Steg 1 = Tro på mig själv!

Om jag inte är självsäker eller är målmedveten och motiverad så blir det svårt för kunden att tro / lita på mig som medarbetare

Steg 2 = Tro på produkten eller tjänsten jag erbjuder kunden. Om jag inte tror på den så tror inte heller kunden på den. Jag ska väcka intresse!

Steg 3 = Tro på företaget / arbetsgivaren jag är medarbetare för. Det märks i min entusiasm och goda produktkunskap hur väl jag gillar min arbetsplats. Kunden känner av min energi.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

10

8. Vinster med målsättning:

Uppgift nr /
Question no:

8

Poäng / Points
awarded:

3p

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

1. Stressreducerande - framtiden blir mindre osäker.

2. Stärker självförtroendet när jag klarar av delmål som visar på positiv utveckling.

3. Stärker fokus och koncentration då jag vet min målbild (resultatfokus!)

4. Konkret feedback i form av siffror eller statistik som uppkommer under resans gång, mätning vid delmål.

5. Underlättar planering och prioritering - lättare att göra val som gynnar målbilden och tänka framåt.

6. Motiverar vid motgångar - jag SKA dit! Ta sig upp igen.



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

11

Uppgift nr /
Question no:

9

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

9. 7M-tåget visar kopplingen mellan de 7 M:en som tillsammans drar i förbestämd önskad riktning - till målsättningen.

M1 = MÅL. VAD vill jag uppnå och när? Skapa en vision som blir en målbild med höger hjärnhalva och under vägen mäta utvecklingen i konkreta mätvärden som tex siffror med vänster hjärnhalva. Resultat fokus!

M2 = MOTIVATION. VAREFÖR vill jag uppnå målet? Vilka är mina drivkrafter?
Uppnå = Belönning/positiva känslor som drivkraft.
Undgå = Bestraffning/negativa känslor som drivkraft.
Vilka behov och begär jag vill ha tillfredsställda beror på vart i Maslows behovstrappa jag befinner mig då vi försvarar ett hotat behov innan vi uppfyller ett nytt.

M3 = MEDVETENHET. HUR ska jag uppnå mitt mål? →



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB50 - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

12

Fortsättning fråga 9.

Uppgift nr /
Question no:

9

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Ha kunskap och förståelse
för tankar, själ, kropp och
socialt beteende.

Tanke → känsla → beteende!

Programmera positiva
tankar. Personlig utveckling
i fokus för att hitta en
mening i livet för att
kunna underlätta våra val.
Inre världen speglas i den yttre.

M4 = MOD. VÅGA utmana

måna rädslor, våga bryta
mönster och beteenden

Misslyckande = erfarenhet

Tänk inte så mycket → GÖR!

Mod = Utveckling genom
utmaningar. Våga säga tack,
be om hjälp, ha fel. "What
doesn't kill you makes you stronger"

M5 = MENTAL TRÄNING.

Meditation, mindfulness.

Programmera in målbild vid
avslappning då det ger
plats för nya tankar, reflektion,
insikt. Magnet för det
som leder till målet!

M6 = MEDKÄNSLA EMPATI -

förståelse för andras känslor
och värderingar. Viktigt vid →



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

13

Uppgift nr /
Question no:

a

Poäng / Points
awarded:

5P

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Fortsättning fråga 9.

relationsbyggande och för
att få förtroende

Den gyllene regeln = Som jag
sår får jag skörda. Ge in när
jag tar.

Ställa frågor (visa intresse)

Framgång = Förstå andra, samarbeta

MF = MÅNÉR. Min kommunikation
och mitt beteende. För
framgångsrik kommunikation
finns det alltid ett syfte/
avsikt/intention. Därför är
det extra viktigt att kunna
anpassa sig efter alla
personligheter för att nå
målet - att förstå den andres
motivation och intention.



10. Om en mäklare medvetet agerar oetiskt genom att t ex ljuga om en fuktskada i ett hus som en kund ska köpa så kommer mäklaren få igen det senare. Här är vagnen medkänsla i fokus där Etik = Hur vi beter oss mot vår omgivning och hur det senare påverkar oss själva. För att vara empatiskt så krävs det hög självkänsla - att jag vet vad jag har för värde, värderingar osv. Vi beter oss mot andra som vi vill att de ska bete sig mot oss!

Konsekvenserna för mäklaren är att dennes förmåga att bygga relationer och få förtroende från kunden är oetisk då mäklaren har låg självkänsla och lågt självförtroende då denne troligtvis inte har en tydlig målsättning med affären. Då det troligtvis ej finns delmål att uppnå så det gör att mäklaren blir omotiverad och att denne ej får uppskattning eller beröm från sig själv eller andra i omgivningen. En osäker mäklare skapar en osäker kund och då



Fortsättning fråga 10.
 får kunden inget förtroende
 för mäklaren. Kunden får
 svårt att lita på andra
 även efter händelsen och
 "word-of-mouth" (kundens
 omdöme som sprids) kommer
 vara negativt om mäklaren.
 Mäklaren som medarbetare
 kommer skada hela företags
 rykte och då kommer kunder
 inte vilja vara kund hos
 dem (3-stegsraketten blir
 negativ).

Mäklaren får dåligt samvete,
 kunden förlorar förtroendet
 för mäklaren, mäklarens
 kollegor tappas förtroendet
 för mäklaren och mäklarens
 chans till ökat självförtro-
 ende och ökad självkänsla
 minskar radikalt. Framgång
 kräver hög självkänsla!



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO-027

Löpande sidnr
Consecutive no:

16

11. Kommunikationsfördelning:

Uppgift nr /
Question no:

11

10% = Ordval.

Poäng / Points
awarded:

1P

30% = Röstläge, tempo, tonfall.

60% = Kroppsspråket.

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGBSO - 027

Löpande sidnr
Consecutive no:

17

6.

Affektionsdimension = Hur
medarbetaren visar känslor
och attityd till omgivningen
och produkten/tjänsten den
erbjuder.

Uppgift nr /
Question no:

6

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks: