

Rådgivning og kommunikation

Et kursus, hvor du lærer teori og regler for kundeorienteret kommunikation på både det strategiske og det operationelle rådgivningsniveau.

Målgruppe

Kurset er for dig, der i praksis gerne vil anvende forskellige kommunikationsteorier som en naturlig del af dit arbejde i den finansielle sektor.

Forudsætninger

Ud over de generelle adgangskrav anbefaler vi, at du gennemfører fagene Erhvervsjura, Samfundsøkonomi samt 1 valgfag, før du påbegynder dette fag.

Formål

Formålet med faget er at kvalificere dig til at kunne forstå og anvende teorien og reglerne for kundeorienteret kommunikation på såvel det strategiske som på det operationelle rådgivningsniveau.

Du lærer at anvende begreberne omkring segmentering til at forstå og sammensætte en kommunikation, der tager udgangspunkt i kundens behov og som samtidig giver en etisk korrekt rådgivning.

Udbytte

Undervisningen tager udgangspunkt i reglerne for god rådgivningsmoral og den etik, der nødvendigvis må knytte sig til det at yde finansiell rådgivning.

Det er målet med undervisningen, at du via et grundlæggende kendskab til centrale begreber inden for rådgivning og kommunikationsteori lærer at forstå den finansielle virksomheds kommunikation, såvel internt som eksternt. Det forventes således, at du kan perspektivere en kundes rådgivningsbehov i relation til hele den finansielle virksomheds eksterne og interne kommunikation.

Der lægges vægt på, at du tilegner dig en faglig metode, hvilket gør at du:

- kan anvende etik i rådgivningen og arbejde inden for reglerne om rådgivningsansvar
- kan anvende og forklare opdelingen af kunder i segmenter i forbindelse med den finansielle rådgivning, herunder bruge eksterne data

- kan analysere og forstå den finansielle virksomheds konkurrencebillede og fremkomme med strategiske muligheder på baggrund af dette
- kan foretage en analyse af kommunikationsformerne på det brede finansielle marked med henblik på at kunne perspektivere din egen virksomheds kommunikation og effekten heraf
- kan foretage en aktuel behovsafdækning under en rådgivningssamtale og samtidig kunne anvende teori for kommunikation og kundepsykologi i rådgivningen til at understøtte en løsningsmodel.

Indhold

Vejledende vægt i procent:

1. Etik og værdinormer 10 %
2. Rådgivningsansvar 10 %
3. Konkurrence teori & -strategi 15 %
4. Kundetyper og kundesegmentering 25 %
5. Markedskommunikation 25 %
6. Kommunikationsteknikker i praksis – herunder kundepsykologi 15 %

Projektarbejde

Obligatoriske opgaver svarende til 5 eksamensopgaver.
Obligatorisk gruppeprojekt.

Eksamen

45 minutters mundtlig eksamination med udgangspunkt i projektrapport.

Placering

Obligatorisk modul på linjen Finansiell Rådgivning.

Varighed

60 lektioner svarende til 10 ECTS.