**Kundservice 20 kp**

**Bedömningskriterier**

Den studerande kan

* förbereda sig för kundservice som en del av helheten kundorienterad affärsverksamhet
* betjäna interna eller externa kunder i olika kanaler genom att använda sina språkkunskaper
* främja kundnöjdhet och positiva kundupplevelser genom sitt arbete.

**Delmål**

Servicekunskap + hygienpass 5 kp

Försäljning 4 kp

Marknadsföringens grunder 4 kp  
Affärsverksamhet 3 kp

Lärande i arbete (LIA) 4 kp

**Förhandskrav för att delta i undervisning**

Inga.

**Yrkesprovsbedömingens innehåll – vad ska visas/vad ska ingå**

* För yrkesprovet sparas alla dokument som skapas under lektionerna. Teoridelen sammanfattas i en presentation och själva yrkesprovet går ut på att den studerande sammanfattar de olika teoridelarna, visar sina dokument och berättar hur de är gjorda och vilken teori som ligger som grund för dem.
* Den studerande förstår kundorienterad affärsverksamhet.
* Den studerande visar sitt kunnande genom en presentation om de olika delarna som ingår i examensdelen.
* Den studerande skapar/har skapat och visar olika dokument som behövs i företagsverksamheten.

Kunnande som poängteras under hela examensdelen

* God arbetsmoral och etik
* Hållbar verksamhet
* Flexibilitet och samarbete
* Upprätthållande av arbetsförmågan

**Delmålens innehåll och krav:**

**Servicekunskap 5 kp**

Under kursens gång kommer du att lära dig grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp. Du lär dig hur man arbetar med service i samband med försäljning av produkter och tjänster, och betydelsen av att ge god service i olika servicesituationer.

Du får också lära dig om betydelsen av en god arbetsmiljö och om säkerhetstänkande och säkerhetsregler inom handels- och tjänstesektorn. I kursen ingår också hygienpass utbildning och prov.

I kursen Servicekunskap får du bland annat lära dig om:

* Grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice.
* Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster.
* Säljarens arbetsuppgifter i olika branscher och service i olika typer av verksamheter.
* Attityder och värderingar i servicesituationer.
* Verbal och ickeverbal kommunikation samt olika kulturella kommunikationsmönster.
* Förhållningssätt och hur man agerar i olika kund- och servicesituationer.
* Betalningssätt och betalningsformer.
* Arbetsmiljö och säkerhet, till exempel säkerhetstänkande och säkerhetsregler i yrken och organisationer inom handels- och tjänstesektorn.
* Tillämpning av ergonomiska och miljömedvetna arbetssätt inom olika serviceyrken, till exempel yrkena säljare, kundmottagare och administratör.
* Datorstöd i service- och säljarbetet.

**Material:**

*Kurslitteratur: H2000 Servicekunskap, H2000 Personlig försäljning 1.*

**Utrymmen:**

Närundervisning sker i skolans utrymmen där den studerandes förväntas ha egen dator. Uppgifter och kursmaterial delas ut på It´s learning.

**Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Kundkännedom
* Produktkunskap
* Servicekoncept
* Policy för byte, öppet köp och reklamationer
* Datorstöd i servicearbete
* Kassainstruktioner
* Arbetsmiljöpolicy.
* Portfolio och plan för yrkesprovets genomförande (t.ex. presentation)

**Försäljning 4 kp**

Kursen försäljning ger dig kunskap och kompetens som behövs för att arbeta som säljare och jobba med försäljning av olika slag. I denna kurs får du bland annat lära dig att förstå försäljning och dess process.

Du kommer få kunskaper om säljarbete, säljplanering och de olika lagarna som finns inom försäljningsområdet. Du får kunskap om vilka lagar och regler som gäller när man ingår avtal och köper en produkt eller tjänst. Du lär dig om prissättning, samt om olika betalningssätt och betalningsformer.

Kursen försäljning ger dig kunskaper om:

* Säljarbete, säljprocess och försäljningsteknik i olika branscher och områden, till exempel inom försäljning av varor och försäljning av tjänster.
* Praktisk säljkommunikation, till exempel hur produktdemonstrationer utförs och hur reklamationer behandlas.
* Förhandlingar och presentationsteknik.
* Säljplanering och säljadministration.
* Sälj- och kundpsykologi, olika kundtyper och segmentering av marknaden.
* Kulturella skillnader i försäljningsteknik.
* Lagar och andra bestämmelser samt etiska regler inom försäljningsområdet.
* Miljöfrågor i försäljningsarbete.
* Metoder för utvärdering av försäljningsarbete.

**Material:**

*Kurslitteratur: H2000 Servicekunskap, H2000 Personlig försäljning 1.*

**Utrymmen:**

Närundervisning sker i skolans utrymmen där den studerandes förväntas ha egen dator. Uppgifter och kursmaterial delas ut på It´s learning.

**Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Säljplan
* EFI-analys
* Kundnöjdhetsundersökning
* Kampanjplan
* Säljpitch
* Portfolio och plan för yrkesprovets genomförande (t.ex. presentation)

**Marknadsföringens grunder 4 kp**

Kursen Marknadsföring ger dig de kunskaper och den kompetens du behöver för att kunna bedriva ett effektivt och lönsamt marknadsföringsarbete. Du lär dig att analysera marknadsföringsproblem samt ge förslag på lösningar anpassade till de lagar och andra bestämmelser som styr marknadsföringen.

Du lär dig hämta information om marknaden samt göra marknadsanalyser och framtidsbedömningar. Du kommer att kunna utforma och följa upp en marknadsplan. Du får kunskap i metoder och lönsamhetsresonemang inom inköp och försäljning och kommer att kunna använda informationsteknik som ett hjälpmedel i marknadsföringsarbetet.

Kursen Marknadsföring ger dig kunskaper om:

* Behovens roll för affärsidén.
* Segmentering av marknad.
* Köpprocessen och marknadsföringen.
* Kärnprodukt, kringprodukter och metavärde.
* Konkurrensanalys.
* Distribution.
* Nulägesanalys.
* Marknadsundersökningar
* Konkurrensstrategi, positioneringsstrategi och varumärkesstrategi.
* Massmarknadsföring eller relationsmarknadsföring.
* Onlinemedier i marknadskommunikationen.

**Material:**

Kurslitteratur Goodwill Företagsekonomi 1, M3000 marknadsföring och Marknadsföring (Gleerups).

**Utrymmen:**

Närundervisning sker i skolans utrymmen där den studerandes förväntas ha egen dator. Uppgifter och kursmaterial delas ut på It´s learning.

**Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Marknadssegmentering
* Marknadsmix
* Mediemix
* Nulägesanalys
* Portfolio och plan för yrkesprovets genomförande (t.ex. presentation)

**Affärsverksamhet 3 kp**

Kursen i bokföringens grunder ger dig grundlägane kunskaper i ämnet företagsekonomi, entreprenörskap samt den kunskap och kompetens du behöver för att kunna starta ett eget företag, hitta din affärsidé  och välja företagsform.

Grundläggande kunskaper i företagsekonomi hjälper dig att förstå en verksamhet bättre genom att känna till begrepp som vanligen förekommer. Du lär du dig enklare kalkylbegrepp för lönsamhetsbedömning, får större förståelse för bokföring och bekantar dig med redovisningsfrågor.

Kursen Affärsverksamhet ger dig kunskaper om:

* Entreprenörskap och företagande
* Affärsidé
* Företagsformer
* Organisation
* Ekonomiska grundbegrepp
* Inköp
* Pris och moms
* Budget
* Bokföring och bokslut

**Material:**

*Kurslitteratur Goodwill Företagsekonomi 1, E3000 Företagsekonomi och H2000 Servicekunskap.*

**Utrymmen:**

Närundervisning sker i skolans utrymmen där den studerandes förväntas ha egen dator. Uppgifter och kursmaterial delas ut på It´s learning.

**Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Entreprenörskap
* Affärsplan
* Nollpunkt och säkerhetsmarginal
* Försäljningspris inkl moms
* Resultatbudget
* Bokföring och bokslut.
* Portfolio och plan för yrkesprovets genomförande (t.ex. presentation)

### **E-grunder Kundservice 20 kp**

Krav på yrkesskicklighet:

Den studerande kan

* förbereda sig för kundservice som en del av helheten kundorienterad affärsverksamhet
* betjäna interna eller externa kunder i olika kanaler genom att använda sina språkkunskaper
* främja kundnöjdhet och positiva kundupplevelser genom sitt arbete.

Bedömning

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Den studerande förbereder sig för kundservice som en del av helheten kundorienterad affärsverksamhet. | | |
| 1-2 | 3-4 | 5 |
| skaffar information om organisationens verksamhetsmiljö | skaffar information om organisationens verksamhetsmiljö och konkurrensläge | skaffar information om organisationens verksamhetsmiljö, konkurrensläge och den kundorienterade affärsverksamhetens helhet |
| skaffar information om organisationens kundgrupper | planerar sitt arbete med beaktande av olika kunders behov | sköter utmanande servicesituationer i olika kanaler |
| förstår den kundorienterade verksamhetsmodellen i sin organisation | arbetar kundorienterat | arbetar kundorienterat och hittar föremål för utveckling |
| förstår organisationens servicekoncept | arbetar enligt organisationens servicekoncept | för fram motiverade förslag till utveckling av servicekonceptet |
| förbereder sig inför servicesituationer | förbereder sig självständigt inför servicesituationer | förbereder sig självständigt inför varierande servicesituationer |
| känner till den egna arbetsuppgiftens betydelse som en del av servicekonceptet | förstår den egna arbetsuppgiftens betydelse som en del av en positiv kundupplevelse |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Den studerande betjänar interna eller externa kunder i olika kanaler och använder sina språkkunskaper. | | |
| 1-2 | 3-4 | 5 |
| sköter servicesituationer i sedvanliga kanaler, betjänar kunder på svenska, sköter en servicesituation på finska och klarar sig hjälpligt på ett främmande språk | sköter servicesituationer i olika kanaler, betjänar kunder på svenska och sköter smidigt en servicesituation på finska och på ett främmande språk | sköter servicesituationer med förståelse för servicebehovet som helhet, betjänar kunder på svenska och finska och sköter smidigt en servicesituation på ett främmande språk |
|  |  | sköter utmanande servicesituationer i olika kanaler |
| redogör för hur hen klarar sig i servicesituationer | utvärderar hur hen klarar sig i servicesituationer | utvärderar hur hen klarar sig i servicesituationer och hittar föremål för utveckling |
| beaktar författningar om och anvisningar för kunduppgifter i sitt arbete | använder kunduppgifter med beaktande av de författningar och anvisningar som gäller dem i sitt arbete | använder kunduppgifter på ett förutseende sätt i sitt arbete med beaktande av de författningar och anvisningar som gäller dem. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Den studerande främjar kundnöjdhet och positiva kundupplevelser genom sitt arbete. | | |
| 1-2 Nöjaktig | 3-4 Goda | 5 Berömliga |
| tar reda på faktorer som påverkar kundnöjdheten i sitt arbete | förstår betydelsen av kundnöjdhet i möten med kunder | tar reda på hur kundupplevelserna inverkar på kundnöjdheten och affärsverksamheten |
| beaktar betydelsen av positiva kundupplevelser i sitt arbete | främjar en positiv kundupplevelse i sitt arbete |  |
| gör en uppföljning enligt anvisningar | gör en uppföljning enligt anvisningar | gör en uppföljning självständigt och följer anvisningarna |
|  |  | följer kundnöjdheten och hittar motiverade föremål för utveckling |

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i yrkesprov genom att utföra uppgifter inom kundservice.Den studerande visar sina branschspecifika språkkunskaper i en kundservicesituation utgående från sin språkliga bakgrund. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.