

Analyse- og udviklingsprojekt inden for Convenience

i FKB 2265 Detailhandel

Projektet

Formålet med projektet er at give et grundlag for at revidere og udvikle kursusudbuddet på fødevarer og convenience inden for FKB 2265 Detailhandel gennem følgende aktiviteter:

- Afdækning og beskrivelse af arbejdsfunktioner og kompetencebehov, der bør sættes på, herunder afdækning af evt. forskelle blandt virksomhedernes jobprofiler og opgaveporteføljer
- Vurdering af i hvilket omfang det eksisterende kursusudbud matcher behovet for kompetenceudvikling i branchen
- Udvikling af konkrete anbefalinger til revision og nyudvikling af kurser og undervisningsmateriale, herunder evt. tilkobling af enkeltfag

Projektet er udarbejdet af Business College Syd og Viden Djurs i efteråret 2023 og har fulgt nedenstående projektplan.

Tid	Projektaktiviteter	Resultat	Projektplan
	Afdækning og beskrivelse af arbejdsfunktioner og kompetencebehov	En beskrivelse af målgruppens arbejdsfunktioner (1) og kompetence-udviklingsbehov (2) i fødevarer- og conveniencebranchen.	1. Indsamling af jobprofiler hos tilknyttede virksomheder inden for fødevarer og conveniencebranchen. 2. Kompetence-udviklingsbehovet undersøges gennem spørgeskemaanalyse hos tilknyttede virksomheder inden for fødevarer og conveniencebranchen.
	afdekning af evt. forskelle blandt virksomhedernes jobprofiler og opgaveporteføljer	En præcisering af faglige profiler (3) og evt. forskelle i virksomhedernes behov for kompetenceudvikling hos de forskellige profiler	3. Undersøgelse af ligheder og forskelle på de indkomne jobprofiler. Formålet er at komme med et svar på hvilken faglig profil jobbet som minimum kræver.
	Vurdering af i hvilket omfang det eksisterende kursusudbud matcher behovet for kompetenceudvikling i branchen	Anbefalinger (4) til justering af eksisterende kursusudbud, nyudvikling af kurser og undervisningsmateriale,	4. Analyse af eksisterende materiale på følgende AMU-fag: 40336 Kunderådgivning ift. Fødevarer 47609 Iscenesættelse af salgsmateriale (spotvarer)

			47613 Fremtidens convenience-forbruger 48778 Bæredygtige mærkningsordninger i detailhandlen (revideret 2022) Se bilag 1.		
	Udvikling af konkrete anbefalinger til revision og nyudvikling af kurser og undervisningsmaterialer, herunder evt. tilkobling af enkeltfag	som kan øge kursusaktiviteten og matche branchens behov (5).	5. Konkrete anbefalinger til indhold på baggrund det evt. GAB der mellem eksisterende indhold og faglige profil		

Bilag 1

40336 Kunderådgivning ift. fødevarer

Fag 40336 er der ingen prøve til.

Mål

Deltageren kan rådgive om kosttilskud, tilsætningsstoffer, økologiske fødevarer og sund kost ud fra en viden om varernes indhold fremskaffet ud fra varedeklaration på varen og viden om varens oprindelse, fremstillingsmåde, sammensætning mv. Deltageren kan finde og opdatere viden omkring produktet og sammensætningsmulighederne med andre produkter eksempelvis via producenterne hjemmesider eller andre relevante informationskilder. Deltageren kan rådgive om hvordan varen skal opbevares bedst muligt og hvad det betyder for varens holdbarhed

47609 Iscenesættelse af salgsfremstødsvarer (spotvarer)

Mål

Deltageren kan med udgangspunkt i viden om en udvalgt varegruppe iscenesætte salg af varer og inspirere butikkens kundegrupper til køb. Deltageren kan arbejde med produktvejledning/-rådgivning uden personlig betjening, kan sikre en hensigtsmæssig skiltning og andre kundeinformationer i overensstemmelse med butikkens koncept og under hensyntagen til de igangværende kampagner.

47613 Fremtidens convenience-forbruger

Fag 47613 er der ingen prøve til.

Mål

Deltageren kan udføre en mindre analyse af forbrugerens karakteristika og købsbeslutningsprocesser i forhold til virksomhedens sortiment. Deltageren opnår viden om den stigende individualisering, uforudsigelighed og de mere sammensatte ønsker hos den fremtidige convenience forbruger. Deltageren lærer at



Projekt-resultat

December 2023



1. Indsamling af jobprofiler hos tilknyttede virksomheder indenfor fødevare og conveniencebranchen

Følgende jobprofiler indgår i projektets resultat

1. Teamkoordinator Frugt & Grønt Bilka
2. Teamkoordinator Food Bilka
3. Kompetenceprofil - Salgsassistentelev Bilka
4. Store Manager Circle K
5. Store Customer Repræsentative Circle K
6. Cleaning & Fore Court Attendant/ Servicemedarbejder Circle K
7. Senior Store Manager Circle K
8. Natsælger med fokus på food, Circle K
9. Daglig Leder Circle K
10. SA, nattevagt og elever kompetenceprofil Q8
11. FC, SC og LTR kompetenceprofil Q8
12. Dagrofa: salgsassistent, Frugt & Grønt medarbejder, Servicemedarbejder, salgsassistentelev
13. Sunset: RC, Ass. managers, supervisor og servicemedarbejder





Uddybning af jobprofiler (udvalgte)



Uddrag fra Circle K

Drift

Natsælger leverer et høj niveau i jobudførelsen på følgende områder:

- Tildelte vagter/timer efterleves - og sælger er fleksibel og tilbyder sin arbejdskraft ekstra, når Circle K butikken har behov for det
- Butikken er opdateret med gældende kampagner, aktiviteter og priser
- Agere omkostningseffektiv
- LEAN værktøjer anvendes
- HSE (Health, Safety & Environment) - certificering, miljøkrav, fødevarerikkerhed, anti-røveri, sundt arbejdsmiljø overholdes, i overensstemmelse med de interne HSE retningslinjer
- Lever op til, at "Food Safety"/fødevarerikkerhed altid har højeste prioritet 24/7. Food Safety er altafgørende for vores omdømme - og vores ambitioner i forbindelse med "Famous For".

Uddrag fra Bilka FOOD

Kompetencer	Indikator	
SALG OG SERVICE	• Bidrage til salg og indtjening og kundernes samlede indkøbsoplevelse i afdelingen ved at eksekvere planlagte aktiviteter. • Bidrager til salgsfremmende aktiviteter indenfor eget område • Udleve kædens serviceværdier på en synlig måde og fremstå som en rollemodel.	Exceptional ☐
		High ☐
		Good ☐
		Building ☐
		Low ☐
KATEGORIEN/ PRODUKTERNE	• Basal forståelse for space- og sortimentsprincipperne og regler for vareopfyldning og bruger det til at optimere layout, eksponering i salgsarealet og bidrage til afdelingens resultater. • Bidrager til spaceopbygningen inkl. termins-skifte i afdelingen og påtager sig koordinerende opgaver i den sammenhæng. • Har den fornødne produktviden og forståelse for relevante koncepter og påtager sig et basalt produkt-fagligt ansvar overfor relevante kolleger.	Exceptional ☐
		High ☐
		Good ☐
		Building ☐
		Low ☐

The logo for Bilka, featuring the word "BILKA" in white, bold, uppercase letters on a blue rectangular background.

Uddrag fra



Konceptstyring		1 Lav	2 Delvis	3 Høj	4 Fuld
	Ønsket kompetenceniveau	☐	☐	☐	☐
	Bedømt kompetenceniveau	☐	☐	☐	☐
navn:	• Planogrammer • Floorplan • Meyers • Starbucks • Vask • Food (opskrifter/emballage) • Too Good To Go • Dresscode • Trailer • Pakkeshop • Brændstof	Noter:			

Uddrag fra frugt og grønt BILKA

Kompetencer	Indikator	
SALG OG SERVICE	• Bidrage til salg og indtjening og kundernes samlede indkøbsoplevelse i afdelingen ved at eksekvere planlagte aktiviteter. • Bidrager til salgsfremmende aktiviteter indenfor eget område • Udleve kædens serviceværdier på en synlig måde og fremstå som en rollemodel.	Exceptional ☐
		High ☐
		Good ☐
		Building ☐
		Low ☐
KATEGORIEN/ PRODUKTERNE	• Basal forståelse for space- og sortimentsprincipperne og regler for vareopfyldning og bruger det til at optimere layout, eksponering i salgsarealet og bidrage til afdelingens resultater. • Bidrager til spaceopbygningen inkl. termins-skifte i afdelingen og påtager sig koordinerende opgaver i den sammenhæng. • Har den fornødne produktviden og forståelse for relevante koncepter og påtager sig et basalt produkt-fagligt ansvar overfor relevante kolleger.	Exceptional ☐
		High ☐
		Good ☐
		Building ☐
		Low ☐
DRIFT	• Anvender systemer og værktøjer som er relevant for afdelingen og er i stand til at oplære andre i disse. • Udfører driftsrutiner og bidrager til implementering af nye systemer og værktøjer. • Udfører Management Controls i afdelingen.	Exceptional ☐
		High ☐
		Good ☐
		Building ☐
		Low ☐

The BILKA logo consists of the word "BILKA" in a bold, white, sans-serif font, centered within a solid blue rectangular background.

Jobprofiler

Med udgangspunkt i jobprofiler/ beskrivelser fra convenience-området indhentet fra de deltagende virksomheder jf. dias 5, er der identificeret en række fællestræk – her betegnet som centrale fællestræk som går igennem på tværs af jobprofiler og virksomheder indenfor convenience-området.

Centrale fællestræk ved jobprofilerne

- Salg
- Kundeservice
- Produktkendskab inkl. fødevarer sikkerhed
- Komplementærvarer, mersalg
- Principper ved butiksoptimering
- Koncepter fx. Egenkontrol
- Drift / KPI
- Salgsklar butik

Ikke centrale fællestræk

- Viden om CSR
- Viden om salg på de sociale medier fx Ja tak tilbud
- Food Safety/fødevarer sikkerhed som højeste prioritet
- Gæstgiveri

Jobprofiler

- **Service/sælgertræning:** At kunne levere en høj kvalitet af kundeservice er afgørende i denne branche. Medarbejdere skal være imødekommende, hjælpsomme og i stand til at håndtere kundeklager og spørgsmål professionelt.
- **Produktkendskab:** Medarbejdere skal have en god forståelse af de produkter, de sælger, herunder ingredienser, allergener og ernæringsmæssige oplysninger.
- **Hygiejne og fødevaresikkerhed:** Medarbejdere skal have træning i korrekte hygiejne- og fødevaresikkerhedspraksis for at forhindre fødevarebårne sygdomme og overholde lovgivningsmæssige krav.
- **Salg:** At kunne fremme produkter og forstå mersalgsmuligheder er en vigtig kompetence for at øge omsætningen.
- **Effektiv kommunikation:** Medarbejdere skal kunne kommunikere klart med kolleger og kunder
- **Teamarbejde:** Mange jobs i detailbranche kræver samarbejde med kolleger for at sikre en glat drift.
- **Tidsstyring:** At kunne arbejde effektivt og håndtere opgaver inden for tidsfrister er afgørende for driften
- **Konflikthåndtering:** Medarbejdere bør kunne håndtere konflikter eller uoverensstemmelser mellem kunder eller kolleger på en professionel måde.
- **Evne til at arbejde under pres:** I travle perioder kan medarbejdere stå over for hektiske situationer,
- **Kendskab til lovgivning:** Medarbejdere bør have kendskab til fødevare- og arbejdsrelateret lovgivning fx Egenkontrol
- **Opdateret på branchetrends:** Det er vigtigt at følge med i branchetrends og ændringer i forbrugeradfærd for at tilpasse sig og forblive konkurrencedygtig.

Note til resultatet

Fødevarer sikkerhed, salg, drift og kundeservice er blandt dem som står som et tydeligt fællestræk.

Christian Klingenberg Jessen HR-Konsulent, Talent & Udvikling udtaler til spørgsmålet om de 4 fællestræk:

Danske forbrugere har høje forventninger til fødevarer sikkerhed, og de forventer, at de produkter, de køber, er sikre at indtage – kort og godt. Dette er afgørende for at opretholde tilliden til detailhandelen. Fødevarer sikkerhed handler om at beskytte forbrugerne mod sundhedsrisici forbundet med fødevarer. Dette er en første prioritet for alle, der handler og arbejder i detailhandlen.

Salg er nøglen til enhver detailvirksomheds overlevelse og vækst. Effektive salgsstrategier kan hjælpe detailhandlere med at konkurrere og overleve på det danske marked. God driftsstyring er afgørende for at reducere omkostninger, forbedre indtjeningen og opretholde en sund forretningsmodel.

Kundeservice spiller en central rolle i at skabe en positiv kundeoplevelse. Tilfredse kunder er mere tilbøjelige til at vende tilbage og anbefale butikken til andre. Dette er et konstant fokus hos Dagrofa på tværs af alle kæder. Samlet set bidrager disse 4 fællestræk til at opretholde detailhandelens integritet, succes og bæredygtighed i Danmark.

Note til resultatet

Poul Bøcker Cullura · Købmand MENY ILLUM udtaler til spørgsmålet om service og gæstgiveri:

Gæstgiveri er at yde fremragende kundeservice, tilbyde produkter af højeste kvalitet og sublime bekvemmeligheder, besvare spørgsmål, imødekomme gæsternes (kundernes) behov og sikre, at de har en behagelig oplevelse hele vejen rundt i forretningen.

Gæstgiveri spiller en vigtig rolle i serviceindustrien, især i sektorer som hotel- og restaurantbranchen, MEN også i detailhandlen og særligt i MENY hvor kvaliteten af gæstfriheden kan have en stor indflydelse på MENYS succes og omdømme.

Det handler om at skabe en positiv og mindeværdig oplevelse for gæsterne (kunderne) og indfri deres forventninger og gerne mere til.

2. Kompetenceudviklingsbehov

Kompetence-udviklingsbehovet undersøges gennem spørgeskemaanalyse hos tilknyttede virksomheder indenfor fødevarer og conveniencebranchen.



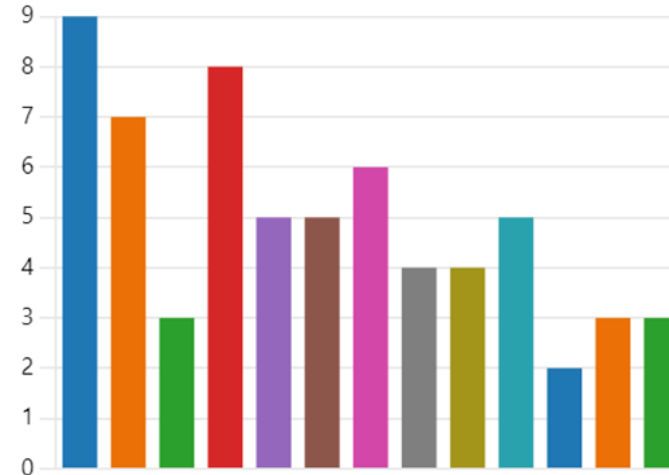
Kompetence-udviklingsbehovet

Besvaret af respektive HR afdelinger

1. Hvilke kompetencer SKAL en medarbejder i fødevarer og conveniencebranchen beherske? minimum 5

[Flere detaljer](#)

Personligt salg	9
Færdigheder indenfor Egenkont...	7
Ompakning af varer	3
Mersalgprodukter	8
Markedsføring på sociale medier	5
Prismærkning i forhold til lovgiv...	5
Rådgive om kosttilskud, tilsætni...	6
Viden om økologi	4
Varens indhold ud fra varedekla...	4
Kan vejlede om opbevaring	5
Kan udarbejde et space/planogr...	2
Viden om virksomhedens CSR st...	3
Andet	3



Kompetence-udviklingsbehovet

Besvaret af respektive HR afdelinger

2. Kryds i "Andet", uddyb gerne her

3 Svar

ID ↑	Navn	Svar
1	anonymous	Der vil være store variationer på hvor dybt man skal kunne gå i forskellige emner, afhængig af hvor kædedrevet en forretning er
2	anonymous	Det er vigtigt som aldrig før, at medarbejderne kan samarbejde på tværs mellem afdelinger.
3	anonymous	Det er vigtigt at kursets indeholder viden om leverandørerne fx. deres take på CSR

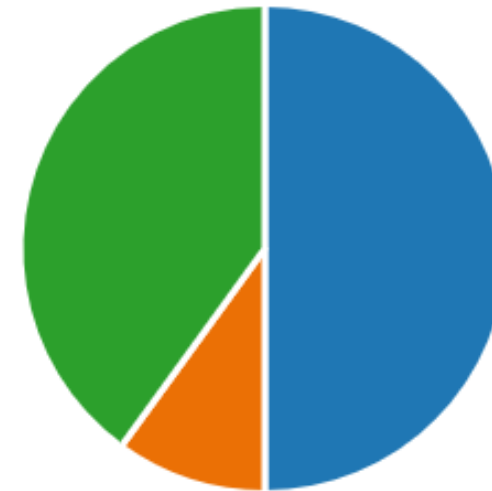
Kompetence-udviklingsbehovet

Besvaret af respektive HR afdelinger

3. Hvornår sendte I sidst medarbejdere på kursus inden for fødevare og convenience?

[Flere detaljer](#)

● Indenfor de sidste 3 mdr.	5
● Mellem 3 og 9 mdr. siden	1
● Minimum et år siden	4
● Har aldrig afviklet et kursus	0
● Andet	0



Kompetence-udviklingsbehovet

Besvaret af respektive HR afdelinger

5. hvis ja, var det et AMU kursus

[Flere detaljer](#)

Ja	2
Nej	7



Kompetence-udviklingsbehovet

Besvaret af respektive HR afdelinger

6. Hvad er særligt vigtigt for at I afvikler et kursus indenfor fødevare og convenience

5 Svar

ID ↑	Navn	Svar
1	anonymous	Kompetenceudvikling
2	anonymous	Det skal kunne sættes 1:1 i sammenhæng med vores hverdag og kunne tilpasse meget fleksibelt i forhold til varighed og afholdelsestidspunkter
3	anonymous	Tiden er vigtig, så det skal helst kunne tilrettelægges så det ikke er tid der er styrende men indhold
4	anonymous	At det er lukket hold, kun for kædens medarbejdere
5	anonymous	At hele værdikæden inddrages



3. Vurdering af udviklingsbehov



Anbefalinger på baggrund af afdækning og interviews

1. Det er ikke projektgruppens vurdering, at det eksisterende AMU udbud afholder branchen fra at afvikle kurser.
2. Afdækningen af centrale kompetencer hos virksomheder i branchen peger på, at de efterspurgte kompetenceudviklingsbehov allerede dækkes ind af eksisterende kurser målrettet detailhandelsansatte generelt set. Conveniencemedarbejdere forventes at have de samme centrale kompetencer som klassiske salgsassistenter
3. Det anbefales, at kurser i produktkendskab gøres fleksible i forhold til tiden. Til eksempel AMU fag 40004 - Produktinformation og vejledning i detailhandlen, at dette fag får fleksibel varighed. At det er skolen der beslutter om indholdet kræver varighed af 1-2-3-4 eller 5 dage.
4. Der er ikke identificeret et behov for at udarbejde målrettet undervisningsmateriale til convenience-området. Udbydernes oplevelse er, at branchens udvikling og fokus ændrer sig hurtigt og kontinuerligt. Derfor vil et sådant materiale blive forældet på kort tid. Undervisningen kan i dag løbende tones og målrettes kursisternes baggrund og der kan hentes inspiration fra generiske salgs- og driftkurser.

Uddrag fra Salling Group

- De mener at kursusbehovet, som de kender det lige pt. er dækket i forhold til convenience området.
- Salling Group ser løbende ind i fresh-delen af deres produktionsområde. Der kan naturligvis løbende træde nye behov eller ønsker frem, da området er meget dynamisk.
- Om dette er behov, der skal dækkes i HAKL-regi eller indenfor selve produktionsområdet er pt. usikkert.

Uddrag fra Interview Dagrofa

Dagrofas brug af og syn på det nuværende kursusudbud inden for Convenience / produktkendskabs kurser i AMU. Christian Klingenberg Jessen HR-konsulent (elevansvarlig) Talent & Udvikling.

Vi afvikler flere forskellige kurser i AMU-regi inden for convenience/produktkendskab. De primære gengangere er Ferskvaretræning, Ferskvareleder Seminar, Ostemester og Frugt & Grønt. Det har stor værdi for os at kunne afvikle det via AMU, da det er en glimrende måde at styrke mange af vores butiksansattes kompetencer på et prismæssigt fordelagtigt niveau, der sikrer høj tilslutning fra butikkerne. Økonomisk vil det være en stor udfordring at sikre tilslutning, hvis vi ikke kunne benytte os af AMU-muligheden.

Efteruddannelse inden for fødevarer er meget vigtigt for os, da en del af de ansatte i butikkerne har en kort eller ingen uddannelse, hvorfor det er en forholds effektiv måde at give dem nogle nye kompetencer og en følelse af personlig udvikling uden at skulle trække dem igennem et længere videregående uddannelsesforløb. Det hjælper os både med at fastholde og ligeledes sikre, at medarbejderne er rustet til at bidrage til styrkelsen af de kategoripositioner, som vi fra strategisk side har valgt at fokusere på. produktkvalitet, -udvalg og medarbejderekspertise er selvfølgelig parametre som er nødt til at gå hånd i hånd.

Generelle anbefalinger på baggrund af interview med Dagrofa

Generelt kan nogle af de uddannelsesbehov, der ofte opstår inden for fødevare- og Convenience omfatte:

- Fødevaresikkerhedstræning: Givende uddannelse i fødevaresikkerhed for at sikre, at medarbejderne forstår og overholder de relevante standarder og procedurer for at beskytte forbrugernes sundhed.
- Detailhandels- og salgstræning: Træning i salgs- og kundeservicefærdigheder for at forbedre kundeoplevelsen og øge salget.
- Ledelses- og driftsuddannelse: For detailhandlere og virksomhedsledere er uddannelse inden for ledelses- og driftsstyring vigtig for at sikre effektiv forretningsdrift.
- Digital kompetence: Med den stigende betydning af e-handel og digital markedsføring skal uddannelse i digitale færdigheder og e-handelsstrategier indtænkes
- Bæredygtighed og miljøhensyn: Med øget fokus på bæredygtighed og miljøansvar skal uddannelse inden for bæredygtig produktion, emballage og forsyningskædestyring indtænkes
- Dagrofa vurderer at det eksisterende AMU udbud under salgsassistent er fyldestgørende og dækker det behov der er

Bemærkning vedr. Circle K

Circle K er pr. 26. november 2023 blevet godkendt til Convenience med profil (mad).

Det ville være relevant for projektet at inddrage Circle K i langt højere grad, da Convenience uddannelser bliver en stor del af deres uddannelsespakke til medarbejderne.

Det er dog for tidligt for CK at bidrage med viden til dette projekt, da de stadig er i den "spæde opstart".

4. Vurdering af eksisterende AMU-fag:

40336 Kunderådgivning ift. Fødevarer

47609 Iscenesættelse af salgsfremstødsvarer (spotvarer)

47613 Fremtidens convenience-forbruger

48778 Bæredygtige mærkningsordninger i detailhandlen (revideret 2022)

De eksisterende Conveniencekurser matcher virksomhedernes efterspørgsel og dækker bredt set de målpinde i EUD-uddannelsen som er målrettet Convenience området.

Afdækningen finder ikke det eksisterende AMU udbud mangelfuldt, dog kan der med fordel tilføjes målpinde på CSR, Salg via sociale medier samt oplevelsesøkonomi. Anbefalingen er at disse målpinde tilføjes eksisterende AMU fag på detailområdet, ikke i nye conveniencerettede kurser.

Resultatet peger ligeledes på at der et match mellem træning/uddannelsesbehov samt kursusudbud.