Vejledende Oplæringsplan for

*Salgsassistent og Salgsassistent med profil*

Aftaleperiode:

Elev:

Virksomhed:

Uddannelsesansvarlig:

God uddannelse kræver planlægning. Et veltilrettelagt uddannelsesforløb er et vigtigt grundlag, som er med

til at sikre, at eleven får en uddannelse, der lever op til de gældende krav, og virksomheden får gavn af en veluddannet elev.

Virksomheden skal derfor lægge en plan for oplæring for hver elev. Planen skal sikre, at oplæringen lægges bedst muligt til rette. Kæden/branchen kan ligeledes have udarbejdet en plan for oplæring. Den bør indeholde:

* Oversigt over uddannelsesforløb med periodeangivelse
* Hvem har det overordnede ansvar for uddannelsen (uddannelsesansvarlig)
* Hvem har ansvaret for den praktiske oplæring i de enkelte perioder (oplæringsansvarlig)
* Tidspunkter for planlagte evalueringssamtaler - mindst 3

Planen for oplæring er en hjælp til at skabe og bevare overblikket over, hvor eleven er i sit uddannelsesforløb. Den sikrer, at eleven når de mål, der er med uddannelsen, og skaber mulighed for samspil mellem skoleophold og oplæring.

Evalueringssamtalerne bør blandt andet handle om, hvordan den forudgående periode er gået, og hvilke mål der er for den kommende periode. Planen for oplæring kan naturligvis justeres i forbindelse med samtalerne.

Virksomheden fører sammen med eleven en løbende rapport om oplæringens forløb.

Hensigten med planen for oplæring, evalueringssamtalerne og den løbende rapport er, at elev og virksomhed løbende følger op på den aftale om uddannelse, der er indgået og dermed i fællesskab skaber de bedste muligheder for faglig og personlig udvikling.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan for oplæring** |  |  |  |  |
| **Periode** | **Område eller afdeling** | **Skoleophold, interne kurser mv.** | **Samtaler\*** | **Oplæringsansvarlig** |
| -  Prøvetid (første 3 mdr.) |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |
| **-** |  |  |  |  |

\*I løbet af oplæringsperioden afholdes mindst 3 evalueringssamtaler. Den første samtale afholdes umiddelbart inden prøvetidens udløb.

Checkliste

Salgsassistent og Salgsassistent med profil

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Oplæringsfunktioner**  Oplæringsfunktionerne nedenfor svarer til de oplæringsfunktioner, der fremgår af godkendelsesskemaet og er opdelt i områderne Introduktion til butikken samt Koncept – Salg – Butik og produkt – Drift. Inden for hvert område er der en række obligatoriske og en række valgfrie funktioner.  Eleven skal i introduktionsperioden opnå kendskab til yderligere 4 områder:  - Regler ved og forholdsregler mod butikstyveri og røveri, herunder intern sikkerhed  - Regler for arbejdsmiljø  - Ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader  - Personaleregler, herunder organisation | Målniveau | | | **Planlagt** | **Gennemført** | **Planlagt** | **Gennemført** |
| Kendskab | Kunne | Beherske |
|  | **Koncept – obligatoriske områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Koncept og konceptstyring |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 2 | Målgrupper, kundegrundlag og konkurrenter |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 3 | Vurdering af sortimentssammensætning i vareområder |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 4 | Vurdering af trends |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 5 | Butikkens servicekoncept og serviceydelser |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
|  | **Koncept – valgfrie områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Gennemførelse af kampagneplaner |  | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 7 | Markedsførings- og reklameindsats | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 8 | Anvendelse af kundeundersøgelser og konkurrentundersøgelser | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
|  | ***Koncept, point i alt*** |  | | |  |  |  |  |
|  | **Salg – obligatoriske områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Kundebetjening og -vejledning |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 10 | Reklamationsbehandling |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 11 | Varepræsentation og vareoplæg |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 12 | Salgsfremmende aktiviteter |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 13 | Salgs- og betalingsbetingelser, herunder garantiordninger |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 14 | Optimering af parametre, der øger salg og indtjening |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 15 | Samtaleteknik og konflikthåndtering |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 16 | Sammenhæng mellem butikkens fysiske og digitale kundeoplevelse (omnichannel) |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 17 | Skiltning |  | 5 | 10 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Oplæringsfunktioner**  Oplæringsfunktionerne nedenfor svarer til de oplæringsfunktioner, der fremgår af godkendelsesskemaet og er opdelt i områderne Introduktion til butikken samt Koncept – Salg – Butik og produkt – Drift. Inden for hvert område er der en række obligatoriske og en række valgfrie funktioner.  Eleven skal i introduktionsperioden opnå kendskab til yderligere 4 områder:  - Regler ved og forholdsregler mod butikstyveri og røveri, herunder intern sikkerhed  - Regler for arbejdsmiljø  - Ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader  - Personaleregler, herunder organisation | Målniveau | | | **Planlagt** | **Gennemført** | **Planlagt** | **Gennemført** |
| Kendskab | Kunne | Beherske |
|  | **Salg – valgfrie områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Personligt salg |  | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 19 | Prisfastsættelse af varer |  | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 20 | Kunderejser og kontaktpunkter |  | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 21 | Dekorationsopgaver i salgsarealet, vinduer og forplads | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 22 | Opsøgende salg | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 23 | Loyalitetsprogrammer og kundeklubber | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
|  | ***Salg, point i alt*** |  | | |  |  |  |  |
|  | **Butik og produkt – obligatoriske områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Produkternes brugsegenskaber, anvendelse og holdbarhed i butikkens vareområder (Varekundskab) |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 25 | Varedeklarationer, vareinformation, varernes oprindelse og miljøpåvirkninger |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 26 | Vurdering af varebeholdning i udvalgte vareområder |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 27 | Varebehandling og -håndtering |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
|  | **Butik og produkt – valgfrie områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | Tilpasning og reparation af varer | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 29 | Montering og demonstration hos kunden af varer | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 30 | Leverandørsamarbejde og -aftaler | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
|  | ***Butik og produkt, point i alt*** |  | | |  |  |  |  |
|  | **Drift – obligatoriske områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 | Salgsklar butik |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 32 | Praksis for vareregistrering og varemodtagelse |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 33 | Praksis for varebestilling |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 34 | Miljørigtig behandling og bortskaffelse af emballage og affald |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 35 | Købmanden |  | 5 | 10 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Oplæringsfunktioner**  Oplæringsfunktionerne nedenfor svarer til de oplæringsfunktioner, der fremgår af godkendelsesskemaet og er opdelt i områderne Introduktion til butikken samt Koncept – Salg – Butik og produkt – Drift. Inden for hvert område er der en række obligatoriske og en række valgfrie funktioner.  Eleven skal i introduktionsperioden opnå kendskab til yderligere 4 områder:  - Regler ved og forholdsregler mod butikstyveri og røveri, herunder intern sikkerhed  - Regler for arbejdsmiljø  - Ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader  - Personaleregler, herunder organisation | Målniveau | | | **Planlagt** | **Gennemført** | **Planlagt** | **Gennemført** |
| Kendskab | Kunne | Beherske |
| 36 | Butikkens information, kommunikation og samarbejde |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 37 | Brug af salgsdata og salgsstatistikker |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 38 | Praksis ved status |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 39 | Praksis ved svindkontrol |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 40 | Budgettet som salgs- og driftsværktøj |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 41 | Procedurer for pengehåndtering |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
| 42 | Butikkens IT-systemer |  | 5 | 10 |  |  |  |  |
|  | **Drift – valgfrie områder** |  |  |  |  |  |  |  |
| 43 | Intern opfølgning af markedsføringsindsatsen | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 44 | Resultatoptimering, herunder indtjening og omkostninger | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 45 | Svindanalyser | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 46 | Indkøbsform og -organisering | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 47 | Indkøbsbudget | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 48 | Transport og leverance | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 49 | Regnskabspraksis | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 50 | Likviditet | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
| 51 | Lagerstyring | 1 | 3 | 7 |  |  |  |  |
|  | ***Drift, point i alt*** |  | | |  |  |  |  |
|  | ***Samlet antal point for alle områder skal mindst udgøre 280*** |  | | |  |  |  |  |

Vejledning

**1. trin: Godkendelsesskemaet**

Hvis virksomheden er godkendt *den 1. juli 2012 eller senere* har virksomheden i forbindelse med sin godkendelse som uddannelsessted angivet, hvilke funktioner den kan oplære i og på hvilket målniveau\*. For at kunne lave planen for oplæring skal oplysningerne fra godkendelsen derfor overføres til dette skema.

Hvis virksomheden er godkendt *før 1. juli 2012*, kan oplysningerne ikke overføres fra godkendelsen, og virksomheden skal blot afkrydse, hvilke funktioner den kan oplære i og på hvilket niveau, og virksomheden skal opfylde de minimumskrav, der er anført nedenfor under 3. trin.

**Sådan gør I:**

1. Overflyt godkendte funktioner og målniveau fra skemaet for godkendelsen til kolonnen ”Målniveau” ved at markere niveauet enten i kolonnen Kende, Kunne eller Beherske - men kun ud for de funktioner, der blev godkendt.

**2. trin: Valg af oplæringsfunktioner**

Når planen for oplæring fastlægges, er der dels nogle funktioner som eleven *skal* oplæres i og dels nogle valgfrie funktioner, hvoraf elev og virksomhed skal vælge et minimum af oplæringsfunktioner - og gerne må vælge flere end minimumskravet.

Hvis virksomheden i godkendelsen (se ovenfor trin 1) har medtaget flere valgfrie funktioner end minimumskravet, kan der laves forskellige planer for oplæring for virksomhedens elever, idet der for hver plan for oplæring er frit valg mellem de godkendte valgfrie funktioner, når blot man opfylder minimumskravet.

**Sådan gør I:**

1. Vælg, hvilke af de valgfrie funktioner (som blev markeret under **1. trin)** eleven skal oplæres i og afkryds i kolonnen ”Målniveau” det niveau som blev markeret under **1. trin**
2. Der er selvfølgelig ikke noget til hinder for, at man vælger at oplære eleven i nogle af de funktioner, der ikke er ”godkendt”, men disse kan ikke medregnes til at opfylde minimumskravet.

**3. trin: Kontrollér, at planen opfylder minimumskravene**

For at sikre en vis bredde og dybde i elevens oplæring, skal man vælge et vist antal valgfrie funktioner

**Sådan gør I:**

1. Læg pointene sammen for de valgte funktioner, som indgår i planen for oplæring, ved at sammenlægge de tal, der er afkrydset under **2. trin**. Pointene skal sammenlagt give mindst 280 point.

**4. trin: Tidsplanlægning**

Når det er planlagt, hvilke funktioner der skal oplæres i, skal det dernæst planlægges, hvornår eleven skal oplæres i de enkelte funktioner:

**Sådan gør I:**

1. Anfør i kolonnen ”Planlagt”, hvornår eleven skal oplæres i såvel de obligatoriske som de valgte funktioner. Der er plads til at planlægge et område flere gange, f.eks. hvis et område skal tages op igen senere i oplæringsforløbet. Når oplæring har fundet sted, sætter man et √ i kolonnen ”Gennemført”.

**5. trin: Plan for uddannelsesforløbet**

Nu kan hele oplæringen samles i et tidsmæssigt forløb.

**Sådan gør I:**

1. Lav en samlet tidsplan for oplæringsforløbet i skemaet ”Plan for oplæring”. Her anføres oplæringsområder, skoleperioder evt. interne kurser, evalueringssamtaler mv.

**\* Målniveau**

For oplæringsfunktionerne skal man som nævnt under **1. trin** selv angive det oplæringsniveau, som virksomheden har anført ved godkendelsen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Begynder- eller kendeniveau*** | ***Rutine- eller kunneniveau*** | ***Avanceret eller beherskeniveau*** |
| Eleven kender opgaverne og løser enkelte dele under instruktion | Eleven løser opgaverne rutineret sammen med andre. Store dele af opgaven løses selvstændigt | Eleven behersker opgaverne selvstændigt fra start til slut og formidler viden til andre |