

VELKOMMEN



Agenda

- Presentasjon av alle
- Konsulentas
- Hva, hvorfor, hvordan og målet med Kompetanse Pluss kursene?
- Praktisk info
- Gjennomgang temaer for kurset
- Utfylling av registrerings skjema, kompetansekartlegging og GDPR
- Veien til målet

Konsulentas





Konsulentas Kompetanse som skaper salg

Konsulentas er **godkjent tilbyder** av KompetansePluss-opplæring, og våre kursholdere har erfaring fra varehandel og serviceyrker.

Opplæringen vil være særlig rettet mot bedrifter innen varehandel og service, og du er en av dem som har takket ja til tilbud fra Konsulentas om å gjennomføre dette.

Kompetansepluss

HVA?

KompetansePluss er et opplæringstilbud finansiert gjennom offentlige midler fra Kompetanse Norge. Kompetanse Norge er et direktorat underlagt Kunnskapsdepartementet.

Opplæringen skal være med på å gjøre ansatte i norsk varehandel og servicenæringen enda mer kompetente i sin jobb som selgere og gjennom det skape tryggere arbeidsplasser.

HVORDAN?

Vi jobber med faglige tema rettet mot din næring, og på den måten økes kompetansen som du skal bruke i din arbeidshverdag.

Hvorfor

- Handel og service er Norges største arbeidsplass
- Lite krav til formell kompetanse
- Lett å få jobb – vanskelig å bli god
- Varierende status – høy turnover
- Stor konkurranse – vanskelig å oppnå lønnsomhet

MÅL

Målet med opplæringsprogrammet er å øke kunnskapen til ansatte i salgs og service yrket, og programmet er tilpasset de ulike oppgavene. Vi bruker arbeidsplassen som læringsarena, og gjennomfører praktiske øvelser på egen arbeidsplass mellom samlingene.

Effekter

Norsk Kompetanse har fremhevet følgende –
Hvilke positive effekter har økt kompetanse i grunnleggende ferdigheter:

- Flere ansatte blir rustet til å ta fagbrev eller fagopplæring
- Mer selvgående og motiverte ansatte
- Smidigere drift og bedre kundeservice
- Bedre forståelse av instruksjer og rutiner
- Færre feil og mindre svinn
- Bedre rapportering

[Kompetanse Norge](#)

Hva skal vi undervise i

Grunnleggende ferdigheter innenfor:

Les og skriv

Muntlige og

Regning

Praktisk info

- Samme tid hver uke
- Vi møtes 11 ganger à 4 skoletimer til gjennomgang av teoridelen
- + 3 økonomi
- Etter kurset vil alle lederne deres bli kontaktet av revisor fra OMP Revisjon for å bekrefte at dere har fått den undervisningen, og at dere har vært til stede.
- Dette da Kompetanse Norge som bevilger pengene til kursene sikrer seg at dere får den undervisningen dere har krav på, og at vi ikke finner opp kursdeltakere.
- Du vil få kursbevis etter mer enn 75% deltakelse.

Kurs-side

Link til vår kurs side : www.konsulentas.no/kurs/

Her finner du praktisk og nyttig info.

Oppgave:

Kompetansekartlegging og GDPR

- Gå inn på kurs-siden
www.konsulentas.no/kurs/
- Fyll ut skjema kompetansekartlegging

Temaer

- Veien mot målet – salg
- Identitet
- Kommunikasjon i salg
- Skriftlig kommunikasjon
- Digital kommunikasjon
- Økonomi

Økonomi

konsulentas.no/kurs/

KURSMATERIELL

Presentasjoner:

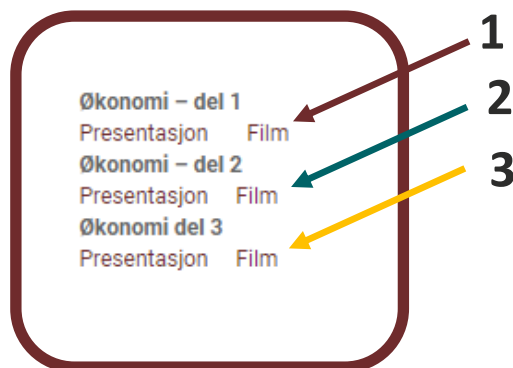
Velkommen

Mål
Salg
Planlegging

Identitet

Kommunikasjon

Personlig Kommunikasjon
Service i salg
Skriftlig Kommunikasjon
Digital Kommunikasjon



Arbeidshefter:

1. Veien til målet, salg og planlegging
2. Identitet-profil
3. Kommunikasjon og personlig kommunikasjon
4. Service
5. Skriftlig kommunikasjon
6. Digital kommunikasjon
7. Økonomi og svinn

Ekstra: Kriseledelse

Økonomi

- 3 filmer
- Se filmene og utfør oppgavene = deltakelse

Trenger du hjelp?

- Mandager mellom 9 – 16
 - Kontakt oss i chat'en via hjemmesiden eller FB
 - Still spørsmål, eller be oss ringe deg hvis du heller vil ta en prat 😊

FAGBREV I SALGSFAGET

Vil du ta fagbrev? Bli praksiskandidat.



Hvorfor ta fagbrev?

Salgsfaget er verdens største yrke! Arbeidsplassene er mange, men du konkurrerer også med andre dyktige selgere om jobbene.

Ifølge en rapport fra NHO høsten 2018 er butikkselger et av yrkene hvor det vil bli færrest jobber de neste 20 årene. Dette fordi varehandelen i butikk kommer til å bli utfordret av mange nye nettbaserte konsepter, men i disse *vil det komme mange nye lederjobber*.

Derfor er det viktig med kompetanseheving, og et fagbrev er et kvalitetsstempel som viser at du er en dyktig selger som kan jobbe med salg i alle typer bransjer.

NAV har også uttalt at et fagbrev være helt nødvendig i fremtidens arbeidsmarked.

Fagbrev

Vg3-
eksamen

Bestått

- Meld deg opp til privatisteksamen
 - <https://agderfk.no/vare-tjenester/skole-og-opplaring/eksamen/eksamen-for-privatister/>
 - Eksamensavgift ca. 1200,-
 - Påmeldingsfrist: 1.februar
- Avholdes 2 ganger i året på en videregående i ditt fylke.
 - Før sommeren
 - Før jul
- Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra internett.
- Du får karakter på eksamen (2 = bestått)

Bestått eksamen  meld deg opp til fagprøven

Fagbrev

Praksis

Tilsvarende
fem år i 100%

- Bestått eksamen → meld deg opp til fagprøven
- Må ha nok praksis – tilsvarende 100 % stilling i 5 år
Opplæringskontoret i fylket

Du kan ta eksamen uten nok praksis ennå, den går ikke ut på dato.

- Melde deg opp til fagprøve straks du har nok praksis
- Gebyr for påmelding til fagprøve er ca. 1000,-

Fagbrev

Fagprøve

Bestått

Godkjent praksis

- Sensor kontakter deg
- Dato avtales
- Prøven avholdes på arbeidsplassen, hvis mulig

Fagprøven:

Du får her vist dine ferdigheter som salgsarbeider, og har muligheten til å briljere med dine kunnskaper.

- Går over fem dager
- Inneholder både skriftlige-, muntlige- og praktiske oppgaver.
- Karakterer er: Ikke bestått, Bestått, Meget godt bestått

Fagbrev



Fagbrev

GRATULERER

Du er en fagarbeider, og kan dokumentere at du kan jobbe med salg hvor som helst.

Pensum boka I salgsfaget



Det finnes hjelp

Er det lenge siden du har gått på skole, eller har du aldri skrevet den type eksamen?

Konsulentas har et eksamensrettet minikurs.

- Øver på å skrive konkrete eksamener.
- Bruker læreboka Salgsfaget som grunnlag
- Personlig oppfølging og veiledning gjennom hele kurset, og
- Masse tips til både eksamen og fagprøve.
- fire kvelder og koster kr 2 990,-

Medlem av fagforbund, søk om å få dekket utgifter i forbindelse med kurset og fagprøven.

«Jeg er utrolig fornøyd med eksamensforberedende kurs. Jeg hadde aldri klart å gjennomføre og få et slikt resultat som jeg fikk uten dette kurset! Jeg er rett og slett storfornøyd og anbefaler det på det sterkeste!»

Camilla Dam Thue, Sørlandskjøkken

PRESENTASJON

Personlig salgspresentasjon

« Kan du si litt om deg selv og jobben din»

- Hva du heter
- Hvor du jobber
- Hva du jobber som
- Primæroppgave (r)
- Noe du er stolt over å ha fått til
- Mål og ambisjoner videre

OPPGAVE
TIL NESTE GANG

Personlig
salgspresentasjon

Personlig salgspresentasjon

Veien videre

- Skriv ned presentasjonen ordrett
- Øv på presentasjonen
- Ta tiden
- Presentasjon neste gang vi møtes! (gjerne med en PP)

Generasjon Z

15 -18 år

Kjennetegn

Sosial
Visuell
Ansvarlig
Utålmodig

Shopping

Unike produkter
Verdidrevne
Shopper utenfor
grensen

Generasjon Y

19 -36 år

Kjennetegn

Forsiktige
Travle
Bevisste
Felleskapsorienterte

Shopping

Opplevelser
Tillit
Fast Track

Generasjon X

37 -57 år

Kjennetegn

Tech – kyndige
Pragmatiske
Kjøpesterke
Frihetssøkende

Shopping

Pris
Råd og service
Informasjon

Baby Boomers

58 -71 år

Kjennetegn

Tradisjonelle
Idealister
Tech – skeptiske
Krevende

Shopping

Råd & service
Tilgir ikke dårlig service
Kvalitet

Oppgave

Jobbe sammen to og to

- Hva er generasjon Z opptatt av når de skal handle
- Hva er generasjon Y opptatt av når de skal handle ...
- Hva er generasjon X opptatt av når de skal handle...
- Hva er generasjon Baby Boomers opptatt av når de skal handle...

Oppgave

GENERASJONENE

Hvordan er min nåværende kundemiks / gjestemiks fordelt på de ulike segmentene i forhold til volum?

Hvordan er min nåværende kundemiks / gjestemiks fordelt på de ulike segmentene i forhold til inntjening?

I hvilket / hvilke segment ser jeg størst potensiale for å vokse og hvordan kan jeg prøve å nå dem?

Servicesjekk



SERVICE SJEKK

Ca. 1,5 time

VELKOMST:

Ble du hilst på og følte du deg velkommen?

Var selger smilende og imøtekommende?

Hadde selger øyekontakt?

KUNDENS BEHOV

Hvor god var selger til å avdekke kundens behov, innen produktet blev presentert?

Hvor god var selger til å lytte og bruke kundens svar?

Hvor god var selger til å behandle eventuelle innvendinger?

Hadde selger god produktkunnskap i forhold til info som du selv har funnet på nettet?

AVSLUTNING

Hvor god var selger til å avslutte salget?

Hvor god var selger til å gi deg en positiv hilsen etter avslutningen av salget?

Føler du deg velkommen tilbake?

Overordnet inntrykk:

I hvilken grad merket du begeistring, initiativ og passion i løpet av ditt besøk.

Fikk du bedre service enn det du forventet?