|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau som eleven minimum skal være på,  når uddannelsen afsluttes** | **Praktikmål som eleven skal oplæres i, i butik/varehus** | **Hvor giver det mening at arbejde med praktikmålet, så det passer sammen med teorien på skoleophold** |
| U3 | god ergonomi og hvordan man undgår arbejdsskader gennem korrekt løft og arbejdsholdning. | Udviklingshjul 1 |
| U3 | butikkens personaleregler, herunder hvem der er tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant. | Udviklingshjul 1 |
| U3 | reglerne for et sikkert arbejdsmiljø og hvor man finder information om arbejdsmiljø i butikken. | Udviklingshjul 1 |
| U3 | butikkens sikkerhedsprocedurer og hvordan vi forebygger butikstyveri, røveri og internt svind. | Udviklingshjul 1 |
| U4 | præsentere og opbygge varer, så det tiltrækker kunder og understøtter salget. | Udviklingshjul 1 og 2 |
| U4 | modtage og løse reklamationer ud fra butikkens procedurer – med både kunde og forretning for øje. | Udviklingshjul 1 og 4 |
| U4 | få butikken til at fremstå salgsklar – fx ryddelighed, opfyldning og korrekt skiltning. | Udviklingshjul 1, 2 og 8 |
| U4 | justere salgsparametre som placering og eksponering for at øge salget. | Udviklingshjul 1, 2, 3, 5 og 6 |
| U4 | betjene og vejlede kunder, så de får en god oplevelse. | Udviklingshjul 1, 3, 5, og 6 |
| U4 | butikkens vigtigste kundetyper og lokale konkurrenter – samt forklare, hvordan det påvirker salgsarbejdet. | Udviklingshjul 1, 3, 7 og 8 |
| U4 | forklare og overholde regler for betaling, bytte, reklamation og garanti. | Udviklingshjul 1, 4 og 6 |
| U4 | forklare butikkens serviceniveau og komme med konkrete eksempler på god service, som matcher butikkens værdier. | Udviklingshjul 1, 4, 5 og 7 |
| U4 | kommunikere tydeligt, dele information og samarbejde effektivt med kolleger og ledelse. | Udviklingshjul 1, 5 og 8 |
| U4 | bruge butikkens IT-systemer til fx bestilling, registrering og kundeservice. | Udviklingshjul 1, 5 og 8 |
| U4 | analysere kundens rejse og sikre en god oplevelse i alle kontaktpunkter. | Udviklingshjul 2 |
| U3 | enkle dekorationsopgaver og pynte op i butik, vindue eller på forplads. | Udviklingshjul 2 |
| U3 | forklare og anvende loyalitetsprogrammer, så de skaber værdi for kunden og butikken. | Udviklingshjul 2 |
| U4 | tænke som en købmand – fx ved at træffe beslutninger, der styrker indtjening og kundetilfredshed. | Udviklingshjul 2 |
| U3 | udforme og placere skilte, så de informerer tydeligt og støtter salget. | Udviklingshjul 2 og 3 |
| U3 | sortimentsforståelse og forklarer hvordan det passer til kundernes behov - fx. pris, kvalitet, bredde, dybde. | Udviklingshjul 2 og 4 |
| U4 | finde måder at øge butikkens indtjening og reducere omkostninger. | Udviklingshjul 2 og 5 |
| U4 | planlægge og gennemføre salgsfremmende aktiviteter, fx temadage, kampagner eller events. | Udviklingshjul 2 og 6 |
| U4 | holde styr på lagerniveauer og sikre, at varer bestilles og opfyldes rettidigt. | Udviklingshjul 2, 5 og 8 |
| U4 | bruge budgettet som et værktøj – fx til at forstå nøgletal og vurdere resultater. | Udviklingshjul 2, 6 og 7 |
| U4 | butikkens koncept og hvad der gør butikken anderledes fra konkurrenterne – og hvordan konceptet styres i hverdagen. | Udviklingshjul 2, 7 og 8 |
| U3 | gennemføre et personligt salg ved at lytte til kundens behov og tilpasse sin vejledning. | Udviklingshjul 3 og 4 |
| U4 | vurdere lagerbeholdningen i egen afdeling og tage stilling til, om der skal bestilles flere varer. | Udviklingshjul 3 og 4 |
| U4 | tage imod varer og registrere dem korrekt i systemet. | Udviklingshjul 3 og 5 |
| U4 | bestille varer i systemet og sikre, at der hverken mangler eller bestilles for meget. | Udviklingshjul 3 og 5 |
| U4 | gennemføre en kampagne – fx sikre opfyldning, skiltning og kundevendte aktiviteter. | Udviklingshjul 3 og 6 |
| U3 | butikkens markedsføringskanaler og kan nævne eksempler på reklameindsatser – fx sociale medier eller tilbudsaviser. | Udviklingshjul 3 og 6 |
| U2 | følge op på lokale kampagner og vurderer effekten. | Udviklingshjul 3 og 8 |
| U4 | håndtere konflikter med kunder og kollegaer på en rolig og respektfuld måde, så situationen løses professionelt og kunden/kollegaen føler sig hørt. | Udviklingshjul 4 |
| U4 | bruge samtaleteknikker til at skabe en god dialog med både kunder og kollegaer – fx ved at lytte aktivt og stille åbne spørgsmål. | Udviklingshjul 4 |
| U4 | rådgive kunder om varernes brug, opbevaring og holdbarhed indenfor eget vareområde. | Udviklingshjul 4 |
| U4 | læse og forklare varedeklarationer og fortælle om varens oprindelse og miljømærkning. | udviklingshjul 4 |
| U4 | håndtere varer korrekt – fx modtagelse, opfyldning, rotation og opbevaring. | Udviklingshjul 4 |
| U4 | kontakt til leverandører – fx i forbindelse med bestilling, reklamationer eller kampagner. | udviklingshjul 4 |
| U4 | sortere affald korrekt og følge butikkens retningslinjer for miljøvenlig bortskaffelse. | Udviklingshjul 4 |
| U4 | læse og bruge salgsdata – fx til at vurdere effekten af kampagner. | Udviklingshjul 4 |
| U3 | nysgerrig på nye trends i markedet og komme med ideer til, hvordan de kan overføres til butikkens varepræsentation, events og kundevejledning | Udviklingshjul 4 og 8 |
| U4 | følge procedurer for at undgå svind – fx tjek af datoer, tom emballage og overvågning. | Udviklingshjul 5 |
| U3 | håndtere penge korrekt i daglige rutiner – fx tælle kassen op, give byttepenge og følge butikkens instruktioner for sikkerhed. | Udviklingshjul 5 |
| U4 | deltage i status og selvstændigt sikre, at varerne tælles korrekt og registreres rigtigt. | Udviklingshjul 5 og 6 |
| U4 | skabe en god kundeoplevelse på tværs af butik og webshop – fx ved klik & hent. | Udviklingshjul 6 |
| U4 | læse resultater fra kundeundersøgelser og forklare, hvordan de bruges til at udvikle butikken og forbedre kundetilfredsheden. | Udviklingshjul 6 og 7 |
| U4 | analysere svind – fx ved at finde mønstre, fejl og mulige løsninger. | Udviklingshjul 7 |