

Læreplan i salgsfaget Vg3 / opplæring i bedrift

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2008

Formål

Endringer i forbruk og etterspørsel krever kompetanse om produkter og markedsføring. Salgsfaget skal bidra til yrkeskompetanse som gjør lærlingen i stand til å håndtere endringer og sikre lønnsom drift av virksomheter. Salgsfaget skal legge grunnlag for salgsmedarbeiderens yrkesutøvelse innen kundebehandling, salg og markedsføring av produkter. Faget skal fremme kompetanse om gode salgsprosesser som kan tilfredsstillende kundenes behov og forventninger.

Opplæringen skal bidra til kompetanse om produkter, salgsmetoder, regelverk og bransjens rammebetingelser og etiske normer. Opplæringen skal fremme kompetanse om hvordan regelverk for helse, miljø og sikkerhet og internkontroll kan påvirke driften av virksomheten. Videre skal opplæringen fremme lærlingens evne til skriftlig og muntlig kommunikasjon og samhandling med ulike kundegrupper.

Opplæringen skal legge til rette for praktiske salgsaktiviteter der lærlingen møter krav som stilles til en yrkesutøver i salgsfaget. Opplæringen skal bidra til å utvikle lærlingens kompetanse i å planlegge, gjennomføre og følge opp salgsprosesser og salgsaktiviteter.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er salgsmedarbeider.

Struktur

Salgsfaget består av to hovedområder. Hovedområdene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over hovedområdene:

Årstrinn	Hovedområder	
Vg3 / opplæring i bedrift	Salgsforberedelse	Salg og oppfølging

Hovedområder

Salgsforberedelse

Hovedområdet omfatter det å samle inn, tolke og bruke informasjon knyttet til markedsføringen av produkter og tjenester. Hovedområdet omfatter lønnsomhetsvurderinger, prisfastsettelse og innkjøp. Videre dekker det tilrettelegging av arbeidet i samsvar med gjeldende regelverk for internkontroll, helse, miljø og sikkerhet og bruk av IKT-systemer.

Salg og oppfølging

Hovedområdet omfatter planlegging og gjennomføring av salg og mersalg av bedriftens produkter til ulike kundegrupper. Videre dekker det utøvelse av salgfunksjonen i samsvar med bedriftens krav til service og lønnsomhet. I hovedområdet inngår penge- og dokumentbehandling, klage- og reklamasjonsbehandling og vurdering av salg og markedsføringsaktiviteter.

Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I salgsfaget forstås grunnleggende ferdigheter slik:

Å kunne uttrykke seg muntlig i salgsfaget innebærer å kommunisere med kunder og leverandører og presentere produkter gjennom salg og markedsaktiviteter.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i salgsfaget innebærer å utforme tilbud og dokumentere arbeidsoppgaver som ledd i bedriftens kvalitetssikringsarbeid.

Å kunne lese i salgsfaget innebærer å benytte informasjonskilder om marked, kunder og produkter som grunnlag for service og kommunikasjon med kunder.

Å kunne regne i salgsfaget innebærer å beregne pris og vurdere tallstørrelser i tilknytning til salg, tilbud og økonomiske resultater. Det vil også si å beregne merverdiavgift og omløpshastighet.

Å kunne bruke digitale verktøy i salgsfaget innebærer å bruke IKT-systemer ved utføring av arbeidsoppgaver.

Kompetansemål

Etter Vg3

Salgsforberedelse

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- gjøre rede for egen bransje, bedriftens organisering, personalpolitiske retningslinjer, forretningsplan og rammebetingelser
- planlegge, utføre og dokumentere arbeidsoppgaver i samsvar med bedriftens planer for salg- og markedsaktiviteter, regelverk for helse, miljø og sikkerhet, internkontroll og etiske retningslinjer
- vurdere, velge og bruke virkemidler i markedsføring av bedriftens produkter ut fra markedets behov, bedriftens profil og gjeldende regelverk
- markedsføre og tilby produkter til kunder i ulike markeder
- bruke systemer og rutiner for bestilling og mottaks- og dokumentkontroll
- vurdere tiltak som kan bedre omløpshastigheten på produktsortimenter
- beregne priser og utarbeide skriftlige tilbud ut fra bedriftens krav til lønnsomhet
- vurdere hvordan inntekter og kostnadsfaktorer kan påvirke produktets lønnsomhet
- avdekke svinn og vurdere tiltak som kan forebygge og redusere svinn
- bruke digitale verktøy i salgsarbeidet
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i salgsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter

Salg og oppfølging

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- vurdere, velge og bruke salgsmetoder tilpasset markeder, kundegrupper og salgssituasjoner
- informere om kundens rettigheter ved kjøp av produkter og tjenester
- planlegge og bruke bedriftens pris- og rabattpolitikk i samsvar med bedriftens krav til lønnsomhet
- yte service i salgssituasjoner
- gi informasjon om bedriftens produkter som kan imøtekomme kundens behov
- planlegge og gjennomføre salg og mersalg i samsvar med bedriftens arbeidsrutiner
- håndtere penger og dokumenter ved kontant- og kredittsalg i samsvar med bedriftens rutiner og gjeldende regelverk
- beregne og dokumentere inngående og utgående merverdiavgift ved kjøp og salg av varer og tjenester
- vurdere tiltak som kan bedre det økonomiske resultatet av en salg- og markedsaktivitet

- behandle klager og reklamasjoner i samsvar med gjeldende regelverk

Vurdering

Vg3 salgsfaget

Bestemmelser for sluttvurdering:

Fagprøve

Hovedområder	Ordning
Salgsforberedelse	Alle skal opp til fagprøven, som normalt skal gjennomføres innenfor en tidsramme på fem virkedager.
Salg og oppfølging	Alle kandidater som ikke har fulgt normalt opplæringsløp, må ha bestått eksamen på Vg3-nivå i lærefaget. Eksamen utarbeides sentralt og sensureres lokalt.

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskriften til opplæringsloven.