

Læreplan i vg3 salgsfaget

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 4. mai 2021 etter delegasjon i brev av 13. september 2013 fra Kunnskapsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2022

Om faget

Fagets relevans og sentrale verdier

Vg3 salgsfaget handler om salg, markedsføring, samhandling og lønnsom drift. Faget skal gi lærlingene kompetanse i å avdekke kundenes, målgruppens og markedenes behov for å kunne tilby passende produkter. Videre handler faget om å tilpasse kommunikasjon, kommunikasjonskanaler og informasjon til ulike målgrupper. Faget skal ruste lærlingene til å ta del i et arbeidsliv der trendene og markedssituasjonen endrer seg etter kundenes og samfunnets ønsker og krav.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnet for opplæringen. Vg3 salgsfaget skal bidra til å utvikle lærlingenes respekt for identitet og kulturelt mangfold i møte med kunder og kolleger. Faget skal videre bidra til å utvikle kunnskap om miljømessige, økonomiske og sosiale forhold i salgsbransjen. Gjennom å utforske produkter, muligheter, målgrupper og markeder skal faget bidra til å styrke lærlingenes engasjement og skaperglede. Faget skal også bidra til å gi lærlingene kunnskap om arbeidsgivers og arbeidstakers plikter og rettigheter og om betydningen av trepartssamarbeidet, der arbeidsgiveren, arbeidstakeren og myndighetene jobber sammen for å utvikle et bedre arbeidsliv.

Kjerneelementer

Drift og lønnsomhet

Kjerneelementet drift og lønnsomhet handler om kommersiell forståelse gjennom å bruke nøkkeltall for å øke lønnsomhet og redusere svinn i utøvelse av faget. Kjerneelementet handler om å utnytte ressurser effektivt og ansvarlig for å sikre merverdi og bærekraft i bedriften. Videre handler det om å forvalte relevante lovverk og etiske retningslinjer for å bidra til gode kundeopplevelser og et godt arbeidsmiljø.

Salg og markedsføring

Kjerneelementet salg og markedsføring handler om å bygge merkevarer og tilpasse markedsføringen slik at bedriften tiltrekker seg nye kunder, samtidig som den beholder høy kundelojalitet hos de eksisterende. Kjerneelementet handler om salgsprosessen og om å skape merverdier i møter mellom tilbydere og kunder og videre bidra til salg, mersalg og gjensalg.

Kommunikasjon og relasjoner

Kjerneelementet kommunikasjon og relasjoner handler om å kommunisere med kunder og samarbeidsaktører i egnede kanaler. Kjerneelementet innebærer å innhente og bruke kundedata for å imøtekomme kundens ønsker og behov. Videre handler det om å bygge kundelojalitet og formidle produktinformasjon til ulike målgrupper.

Tverrfaglige temaer

Folkehelse og livsmestring

I vg3 salgsfaget handler det tverrfaglige temaet folkehelse og livsmestring om å bygge og håndtere profesjonelle relasjoner med ulike kunder, kolleger og arbeidsledere. Dette innebærer å kunne sette grenser og respektere andres grenser i ulike arbeidssituasjoner. Videre handler folkehelse og livsmestring om å sikre god fysisk og psykisk helse gjennom kunnskap om helse, miljø og sikkerhet og om arbeidstakerens og arbeidsgiverens plikter og rettigheter i arbeidslivet.

Bærekraftig utvikling

I vg3 salgsfaget handler det tverrfaglige temaet bærekraftig utvikling om å ta ansvarlige, etiske og miljøbevisste valg i formidlingen, utviklingen og markedsføringen av produkter. Dette handler om å vurdere bærekraftperspektivet gjennom hele verdikjeden og reflektere over potensielle dilemmaer.

Grunnleggende ferdigheter

Muntlige ferdigheter

Muntlige ferdigheter i vg3 salgsfaget innebærer å kommunisere med kunder og leverandører og videre presentere produkter gjennom salgs- og markedsaktiviteter. Det handler også om å kunne samhandle gjennom å lytte, reflektere, presentere, samtale og argumentere.

Å kunne skrive

Å kunne skrive i vg3 salgsfaget innebærer å kommunisere skriftlig og profesjonelt med ulike mottakere. Det innebærer å tilpasse tekster til ulike formål, sjangre og medium for å nå fram med budskapet til kunder og andre mottakere. Videre innebærer det å lage og dokumentere arbeidsoppgaver i bedriftens kvalitetssikringsarbeid og å utøve kildekritikk.

Å kunne lese

Å kunne lese i vg3 salgsfaget innebærer å forstå, tolke og vurdere informasjon fra ulike kilder, markeder og regelverk. Det innebærer å bruke faglige tekster som grunnlag for å kommunisere og samhandle med kunder, kolleger og ledere. Videre handler det om å innhente informasjon om økonomiske, markedsmessige og andre forhold som gir grunnlag for utvikling, innovasjon og bærekraftige løsninger i bedriften.

Å kunne regne

Å kunne regne i vg3 salgsfaget innebærer å hente inn, bearbeide, analysere og vurdere tallmateriale og videre presentere dette i relevante oppsett. Det innebærer å utføre enkle valutaoverslag, priskalkulasjoner og økonomiske beregninger. Videre innebærer det å lese regnskap og bruke bedriftens budsjett og nøkkeltall.

Digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter i vg3 salgsfaget innebærer å hente inn, bearbeide, kommunisere og presentere informasjon gjennom digitale verktøy. Videre innebærer det å bruke ulike plattformer for å løse oppgaver, selge produkter og samarbeide digitalt. Det innebærer også å følge regler og normer for nettbasert kommunikasjon, vise kildekritikk og vurdere etiske spørsmål ved personvern og opphavsrett.

Kompetansemål og vurdering

Kompetansemål og vurdering vg3 salgsfaget

Kompetansemål

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- presentere egen virksomhet med vekt på forretningsplan, og reflektere over hvordan bærekraftperspektivet er ivaretatt
- vurdere og anvende bedriftens virkemidler, ressurser og mulighetsrom i markedsføringen og i salget av ulike produkter
- presentere en selvvalgt merkevare og velge strategier for markedsføring og salg
- utforske betydningen av service, produktkunnskap og forbrukeratferd i kundeveiledningen og bruke dette til å tilpasse service og veilede ulike kundegrupper på ulike salgsplattformer

- utforske og presentere hva det innebærer å respektere og forstå ulike kulturer, og ta hensyn til dette i møte med kolleger, kunder og andre samarbeidspartnere
- kalkulere priser ut fra lønnsomhetsbetraktninger og vurdere hvordan bedriften kan tilpasse prisstrategier til ulike kundesegmenter
- vurdere salgsprosesser og hvordan de ulike elementene bidrar til den helhetlige kundeopplevelsen
- bruke bedriftens kundeoppfølgingssystemer og vurdere hvordan disse kan brukes i kampanjer og kundedialog og til å bygge kundelojalitet
- planlegge, gjennomføre, vurdere og dokumentere markedsføringskampanjer
- tilpasse kommunikasjonen og utøvelsen av service til ulike arbeidssituasjoner og arbeidsplattformer
- følge retningslinjer, lovverk og bruke lokalt handlingsrom i behandling av reklamasjon og klager
- vurdere trender og foreslå tiltak som fremmer lønnsomhet og sikrer bærekraft i ulike deler av en verdikjede
- tolke og anvende budsjett og regnskap for å analysere inntekts- og kostnadsfaktorer og foreslå tiltak som kan bidra til lønnsomhet
- vurdere og gjennomføre tiltak som kan forebygge, avdekke og redusere svinn
- følge rutiner for bestilling, mottak og dokumentkontroll
- reflektere over bedriftens etiske retningslinjer og verdier og følge disse i ulike arbeidssituasjoner
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet i faget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter
- reflektere over hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende arbeidsliv i salgsbransjen
- utforske og presentere områder og regelverk innenfor helse, miljø og sikkerhet og gjøre rede for bedriftens tiltak, egen rolle og mulighet til å medvirke
- gjøre rede for bedriftens beredskapsplaner og egen rolle i konflikt- og nødssituasjoner, og gjennomføre førstehjelp

Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i vg3 salgsfaget når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i faget.

Instruktøren skal legge til rette for lærlingmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Instruktøren og lærlingene skal være i dialog om lærlingenes utvikling i vg3 salgsfaget. Lærlingene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Instruktøren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse

opplæringen slik at lærlingene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i faget.

Vurderingsordning

Sluttvurdering

Før fagprøven må alle som ikke har fulgt normalt opplæringsløp, ha bestått en skriftlig eksamen laget ut fra læreplanen i faget. Eksamen utarbeides sentralt og sensureres lokalt. Eksamen skal ikke ha forberedelsesdel.

Opplæringen i vg3 salgsfaget skal avsluttes med en fagprøve. Alle skal opp til fagprøven, som skal gjennomføres over tre virkedager.