

## **Læreplan i salgsfaget – modulstrukturert**

### **opplæring for voksne**

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 30. mai 2024 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 01.08.2024

## 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 regelverk og arbeidsliv

### Kompetansemål etter regelverk og arbeidsliv

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- utforske og presentere områder og regelverk innenfor helse, miljø og sikkerhet og gjøre rede for bedriftens tiltak, egen rolle og mulighet til å medvirke
- 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
- 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 modulen regelverk og arbeidsliv 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 modulen regelverk og arbeidsliv. 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 modulen. Kompetansemålene i alle modulene skal forstås i lys av teksten om faget.

Lærlingen skal ha én midtveisvurdering ved avslutningen av opplæringen i regelverk og arbeidsliv. Midtveisvurderingen har karakteruttrykket godkjent/ikke godkjent.

## Kompetansemål og vurdering service og relasjoner

### Kompetansemål etter service og relasjoner

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- gjøre rede for andres argumentasjon og bruke og følge opp andres innspill i samtaler og diskusjoner om yrkesrelevante emner (hentet fra Læreplan i engelsk)
- tilpasse kommunikasjonen og utøvelsen av service til ulike arbeidssituasjoner og arbeidsplattformer
- følge retningslinjer, lovverk og bruke lokalt handlingsrom i behandling av reklamasjon og klager
- reflektere over bedriftens etiske retningslinjer og verdier og følge disse i ulike arbeidssituasjoner
- 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
- utforske betydningen av service, produktkunnskap og forbrukeratferd i kundeveiledningen og bruke dette til å tilpasse service og veilede ulike kundegrupper på ulike salgsplasser

## Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i modulen service og

relasjoner 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 modulen service og relasjoner. 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 modulen. Kompetansemålene i alle modulene skal forstås i lys av teksten om faget.

Lærlingen skal ha én midtveisvurdering ved avslutningen av opplæringen i service og relasjoner. Midtveisvurderingen har karakteruttrykket godkjent/ikke godkjent.

## **Kompetansemål og vurdering markedsføring og salgsprosesser**

### Kompetansemål etter markedsføring og salgsprosesser

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- gjøre rede for ulike merkevarer og utforske ulike markedsstrategier som bedrifter kan bruke (hentet fra Læreplan i ukjent tittel)
- vurdere salgsprosesser og hvordan de ulike elementene bidrar til den helhetlige kundeopplevelsen
- vurdere tiltak i salgskanaler som kan fremme salg, mersalg og gjensalg og ta hensyn til dette i utviklingen av indre og ytre salgsmiljøer (hentet fra Læreplan i ukjent tittel)
- vurdere og anvende bedriftens virkemidler, ressurser og mulighetsrom i markedsføringen og i salget av ulike produkter
- planlegge, gjennomføre, vurdere og dokumentere markedsføringskampanjer
- presentere en selvvalgt merkevare og velge strategier for markedsføring og salg
- bruke bedriftens kundeoppfølgingssystemer og vurdere hvordan disse kan brukes i kampanjer og kundedialog og til å bygge kundelojalitet

### Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i modulen markedsføring og salgsprosesser 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 modulen markedsføring og salgsprosesser. 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 modulen. Kompetansemålene i alle modulene skal forstås i lys av teksten om faget.

Lærlingen skal ha én midtveisvurdering ved avslutningen av opplæringen i markedsføring og salgsprosesser. Midtveisvurderingen har karakteruttrykket godkjent/ikke godkjent.

## **Kompetansemål og vurdering økonomi og bærekraft i virksomheten**

### Kompetansemål etter økonomi og bærekraft i virksomheten

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- følge rutiner for bestilling, mottak og dokumentkontroll
- vurdere og gjennomføre tiltak som kan forebygge, avdekke og redusere svinn
- lese, bruke og lage regneark i arbeidet med budsjett, anbud og kostnadsberegning knyttet til salg, service og reiseliv, og vurdere hvordan ulike faktorer påvirker resultatet (hentet fra Læreplan i matematikk P)
- tolke og anvende budsjett og regnskap for å analysere inntekts- og kostnadsfaktorer og foreslå tiltak som kan bidra til lønnsomhet
- kalkulere priser ut fra lønnsomhetsbetraktninger og vurdere hvordan bedriften kan tilpasse prisstrategier til ulike kundesegmenter
- vurdere trender og foreslå tiltak som fremmer lønnsomhet og sikrer bærekraft i ulike deler av en verdikjede
- presentere egen virksomhet med vekt på forretningsplan, og reflektere over hvordan bærekraftperspektivet er ivaretatt

### Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i modulen økonomi og bærekraft i virksomheten 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 modulen økonomi og bærekraft i virksomheten. 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 modulen. Kompetansemålene i alle modulene skal forstås i lys av teksten om faget.

Lærlingen skal ha én midtveisvurdering ved avslutningen av opplæringen i økonomi og bærekraft i virksomheten. Midtveisvurderingen har karakteruttrykket godkjent/ikke godkjent.

## **Vurderingsordning**

### **Sluttvurdering**

Før fagprøven må alle ha bestått en skriftlig eksamen som er laget ut fra læreplanen i vg3 salgsfaget (SLG03-02). Eksamen blir utarbeidet sentralt og sensurert lokalt. Eksamen skal ikke ha forberedelsedel.

Opplæringen i salgsfaget – modulstrukturert opplæring for voksne skal avsluttes med en fagprøve. Fagprøven lages ut fra læreplanen i vg3 salgsfaget (SLG03-02). Alle skal opp til fagprøven som skal gjennomføres over 3 virkedager.